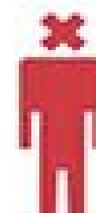


PSIHOLOGIE PRACTICĂ




# SPY THE LIE






## FOȘTI OFIȚERI CIA TE ÎNVAȚĂ CUM SĂ DETECTEZI ÎNȘELĂTORIILE




Philip Houston, Michael Floyd
Susan Carnicero, Don Tennant

TREI

Philip Houston, Michael Floyd
Susan Carnicero, Don Tennant

# *Spy the Lie*

## Foști ofițeri CIA te învață cum să detectezi înșelătoriile

Prefață la ediția în limba română de Ion Duvac

Traducere din engleză de
Andreia Suciu

TREI
2015




COLECȚIE COORDONATĂ DE
Vasile Dem. Zamfirescu



SPY THE LIE
Philip Houston, Michael Floyd, Susan Carnicero și Don Tennant



O.P. 16, Ghișeul 1, C.P. 0490, București
Tel.: +4 021 300 60 90 ; Fax: +4 0372 25 20 20
e-mail: comenzi@edituratrei.ro
www.edituratrei.ro

ISBN ePUB: 978-606-719-616-0
ISBN PDF: 978-606-719-617-7
ISBN Print: 978-606-719-490-6

Editori: Silviu Dragomir, Vasile Dem. Zamfirescu
Director editorial: Magdalena Mărculescu
Redactor: Victor Popescu
Design: Faber Studio
Director producție: Cristian Claudiu Coban
Dtp: Răzvan Nasea
Corectură: Sînziana Doman, Elena Bițu

Pentru toți cei care s-au sacrificat în slujba unei cauze nobile

# Prefață la ediția în limba română

Cartea *Spy the Lie* oferă o lectură plăcută și în același timp extrem de bogată în conținuturi practice, alăturându-se cu succes lucrărilor științifice din domeniu, fiind utilă atât specialiștilor, cât și publicului larg. Pentru practicanții din domeniu, oferă o dinamică plăcută și bine primită, obișnuitele materiale de studiu nefăcând în niciun fel rabat de la seriozitatea și rigurozitatea științifică. Multitudinea exemplelor prezentate dau viață acestei cărți, fiind folositoare tuturor celor ce-și doresc să cunoască o nouă abordare a detectării comportamentului înșelător.

Societatea în care trăim a îmbinat de-a lungul timpului și continuă să îmbine adevărul cu minciuna. Identificarea lor face diferența dintre cei care manipulează, cei care sunt manipulați și cea mai avantajată categorie — cei care pot identifica manipularea. Cunoașterea indicatorilor emoțiilor ne poate ajuta să devenim mai atenți în interacțiunile pe care le avem zilnic și să ne putem proteja pe noi și pe cei dragi nouă. Suntem asaltați de zeci de minciuni în fiecare zi, iar cea mai mare parte a oamenilor mint în mod regulat, atât în mediul profesional, cât și în cel personal. Am fost creați cu toate instrumentele necesare pentru a citi o parte din acești indicatori ai emoțiilor, iar studiile arată că, prin exercițiu, o persoană își poate îmbunătăți rata de succes a evaluării comportamentului înșelător.

Nu există niciun dubiu, din sondajele făcute în rândul populației, că oamenii țin foarte mult la corectitudinea și la sinceritatea celor cu care intră în contact: vecinul, doctorul sau liderul politic. Și totuși lucrurile sunt puțin mai complexe.

De multe ori credem că ne dorim să aflăm adevărul. Dar chiar ne dorim să aflăm că partenerul de viață ne înșală? Chiar vrem să știm că persoana pe care am recomandat-o pentru un post în compania unde lucrăm a ajuns să delapideze conturile? Ne dorim oare să aflăm neplăcutul adevăr că propriii copii se droghează? Toate acestea sunt cu siguranță lucruri pe care ne dorim să le știm, dar ne ferim să le aflăm. Așadar, ideea că ne-am dori cu adevărat să prindem un mincinos este extrem de complexă.

Există foarte multe motive pentru care oamenii mint. Unele dintre ele pot fi

chiar etichetate ca fiind onorabile. Noi studiem minciunile pe care societatea își dorește să le identifice și cu care în general nu este de acord. Unul dintre cel mai des întâlnite motive pentru care oamenii mint este acela de a evita pedeapsa. În general, unele reguli sunt încălcate în mod accidental, dar există momente când luăm decizia de a încălca regulile în mod deliberat, înșelând, manipulând și apoi mințind; și nu vom recunoaște că am mințit în acest proces pentru că nu vrem să fim prinși.

Un om care își dorește să fie învățat cum să prindă un mincinos are nevoie de multe ore de studiu. A identifica microexpresiile este cel mai folositor lucru. Cu această abilitate dezvoltată, putem afla dacă cel din fața noastră ascunde o emoție, un adevăr despre care nu dorește să vorbească, dar nu ne va spune că el este făptuitorul unei crime. Astfel, dacă o minicună este despre ceea ce cineva simte cu adevărat și dacă reușim să identificăm o microexpresie, suntem cu un pas mai aproape de cunoașterea adevărului.

Folosindu-ne de acest talent, vom recunoaște nu numai gesturile grupului nostru cultural, ci și limbajul specific trupului, care este de cele mai multe ori asemănător de la un ins la altul. În momentul de față sunt folosite peste 80 de gesturi în România, iar noi, fără să ne dăm seama, le știm și le-am putea identifica aproape pe toate.

Una dintre cele mai uimitoare etape ale unei cercetări, care nu încetează să ne surprindă, este redată de momentul în care înveți ceva din ceva de unde nu te așteptai să înveți: în microsecunda în care ne expunem „fața“, unul dintre mijloacele universale de exprimare, vom da drumul fiziologiei emoției. Vom începe să trăim acea emoție. Astfel, fața nu este numai un sistem de afișare care le permite interlocutorilor să afle ce se întâmplă în sufletul nostru, ci este și un loc unde putem să generăm orice emoție prin afișarea mișcărilor specifice acelei emoții. Bineînțeles, unele emoții sunt mai greu de afișat decât altele. Spre exemplu, emoția care are cel mai mare grad de dificultate în ceea ce privește exprimarea este bucuria, și asta datorită faptului că nu este suficient doar zâmbetul. Pentru asta trebuie activați și mușchii din jurul ochilor și numai 5% din cei care au fost testați pot ajunge la performanța de a controla deliberat acești mușchi.

Am început să folosim această descoperire, modalitatea în care cineva își poate autogenera emoția, pentru a-i putea învăța pe oameni cum să fie mult mai conștienți față de ceea ce doresc să arate că simt în diferite ipostaze ale vieții. Este credința noastră — și ne dorim să subliniem acest lucru — că modalitățile în care emoțiile se dezvoltă sunt extrem de rapide. Nu avem timp să gândim. Trebuie să putem lua decizii complexe în frânturi de secundă. Decizii care implică mintea, corpul și mediul înconjurător. Asta înseamnă că este posibil să nu fim atenți la ce exprimăm, uneori emoțiile noastre nepotrivindu-se situațiilor în care noi ne-am putea afla; și nici măcar nu ne vom da seama de asta până când cineva nu ne va

întreba: „De ce te-ai supărat atât de tare?“ Sau: „Chiar trebuie să zâmbești într-o asemenea situație?“ Astfel, am elaborat exerciții care permit dezvoltarea abilității de a ne identifica rapid propriile emoții și de a le afișa, de a efectua mișcări ale feței și de a ne concentra asupra emoției pe care dorim s-o exprimăm, exerciții care permit îmbunătățirea exprimării emoționalului prin introducerea dezvoltării autocunoașterii.

Avocații, de exemplu, caută întotdeauna o modalitate rapidă și ușor de înțeles pentru a-și îmbunătăți abilitatea de a surprinde emoțiile la nivel comportamental. Unul dintre cele mai dificile aspecte ale muncii din timpul unui proces este examinarea „în cruce“, adică momentul în care avocatul celui apărat trece la examinarea martorului. Avocații tineri, în special, nu au posibilitatea unei practici extinse asupra acestei proceduri, iar atunci când au posibilitatea efectuării unei examinări în cruce apoape întotdeauna dau greș în a expune minciuna din partea martorului. Așadar, cum își pot îmbunătăți atât ei, cât și alți profesioniști din alte domenii de activitate această abilitate?

Autorii cărții *Spy the Lie*, Philip Houston, Susan Carnicero și Michael Floyd, sunt foști ofițeri ai CIA special pregătiți în arta interogatoriilor, a recunoașterii minciunii și reușesc cu succes să prezinte în cuprinsul cărții o modalitate eficientă a examinării corecte a răspunsurilor.

Cartea este ușor de citit și oferă o mulțime de sfaturi asupra aspectelor pe care ar trebui să le căutați în momentul în care cineva dorește să vă ducă pe o cărare greșită. Arta înșelăciunii este tema principală a acestei cărți.

De multe ori ne grăbim să etichetăm pe cineva drept mincinos sperând să putem scoate la iveală adevărul cât mai repede. Totuși, cartea de față ne învață un lucru extrem de nuanțat, ea ne prezintă o adevărată lecție de răbdare și de observare a modelelor de răspunsuri. Nu vom putea să ne dăm imediat seama de minciună, iar cartea ne arată cum să descoperim indicii asupra comportamentului înșelător, pentru ca apoi să putem folosi aceste indicii pentru a demasca neadevărul. Aceste indicii includ câteva tipuri de răspunsuri lipsite de angajament, răspunsuri vagi și răspunsuri cursive, fără pauze marcate la sfârșit de frază. Recunoașterea acestor răspunsuri necesită rabdare. Necesită ca partea cealaltă să fie lăsată să vorbească.

De-a lungul cărții, autorii folosesc exemple faimoase de suspecți sau mincinoși demascați. Există un interviu generos cu congresmanul Anthony Wiener la puțin timp după apariția acestuia în media. Același lucru este făcut cu O.J. Simpson, Christine O’Donnell, Herman Cain și alții. Autorii cărții descompun răspunsurile acestora din momentul intervievării și scot la lumină comportamentul înșelător.

Fără îndoială, cele mai utile informații din carte sunt regăsite în discuția despre întrebările pe care trebuie să le evităm. Autorii dedică o parte semnificativă din carte modului în care punem întrebările și cum sunt ele

formulate, aceste două lucruri ajutându-ne să descoperim comportamentul înșelător. Este important de știut că, dacă există o abordare nesigură a întrebării, le vom oferi celor care vor să ne mintă un spațiu larg de manevră. Cei trei autori ne oferă mai multe întrebări pe care trebuie să le ocolim, incluzând aici întrebările negative („nu știi ce s-a întâmplat, nu-i așa?“), întrebările compuse („unde și când ai văzut lucrurile petrecute?“) și, nu în ultimul rând, cele vagi („ai vreo părere personală asupra celor întâmplate?“). Aceste tipuri de întrebări nu ne pot ajuta foarte mult și dau posibilitatea respondenților să tulbure și mai mult apele.

*Spy the Lie* este o lucrare de referință în domeniu și materie de studiu în cadrul cursurilor de analiză comportamentală și de formare în *profiling* organizate de Psychological Profiler Academy și se adresează unui spectru larg de studenți și de specialiști: psihologi, avocați, judecători, procurori, polițiști, investigatori, oameni de afaceri, oameni de vânzări, pe care-i regăsim deseori printre absolvenții noștri. Fie că suntem deja profesioniști sau pur și simplu ne dorim să aflăm dacă interlocutorul nostru adoptă un comportament înșelător, căutăm să adăugăm oportunități de învățare noi „arsenalului“ nostru emoțional.

Prof. asociat dr. psiholog Ion Duvac,
CEO & Founder Psychological Profiler Academy

# Mulțumiri

Această carte este în mare măsură rezultatul muncii a foarte multe persoane ale căror nume nu apar pe copertă, muncă ce a fost posibilă într-o și mai mare măsură datorită susținerii și afecțiunii familiilor noastre. Încurajarea și sfaturile persoanelor apropiate din viața noastră împreună cu disponibilitatea lor netăgăduită de a împărtăși greutățile care, în mod inevitabil, însoțesc orice încercare semnificativă au fost fundamentale pentru o muncă ce s-a întins pe mai mulți ani.

În cursul acestui proces am fost înconjurați de persoane care ne-au pus cu generozitate la dispoziție nu doar timpul și pregătirea proprie, dar care au manifestat și o dorință sinceră de a ne ajuta să facem din această carte un instrument valid în tratarea unui subiect care chiar poate să schimbe în bine viețile oamenilor. Mulțumim în mod special pentru îndrumarea sa calificată lui Peter Romary, expert juridic recunoscut la nivel internațional, prieten și coleg neprețuit și partener la QVerity, compania pe care am fondat-o pentru a promova și a împărtăși conceptele pe care le-am prezentat în această carte. Mulțumiri deosebite sunt adresate celorlalți prieteni și colegi ai noștri de la QVerity, inclusiv partenerului fondator Bill Stanton, specialistului în formare Jack Bowden și „gurului“ marketingului Bryan Stevenson.

Între alte persoane care au contribuit la această carte cu extraordinarele lor competențe sunt cei care au citit și recitit diferitele versiuni ale manuscrisului, inclusiv Debi Houston, Jim și Frances Winstead, Alex și Terri Reeves, Mike și Penny Houston, Philip și Rebecca Houston, Chris Houston, Beth Houston, Nick Dawson, Ardith Tennant și Marcy Romary. Agentul nostru Paul Fedorko, de la N.S. Bienstock din New York, a avut revelația că toți ar trebui să aibă acces la ceea ce a experimentat el în timpul uneia dintre sesiunile de formare și instruire pe care le-am desfășurat; tot el a avut perspicacitatea de a ne ghida în transformarea acelei experiențe către structura acestei cărți. Personalul de la Editura St. Martin’s Press a fost extrem de profesionist și cooperant și le suntem recunoscători și editorilor și graficienilor. Editorul nostru Marc Resnick este cel mai bun din câți sunt — flexibilitatea și caracterul său gentil sunt egalate doar de

măiestria sa editorială. Am apreciat profund încrederea pe care și-a pus-o imediat în noi.

## MULȚUMIRILE PERSONALE ALE LUI PHIL HOUSTON

Dacă iluzia cea mai mare din viața unei persoane este aceea de a crede că orice acțiune semnificativă este fructul exclusiv al strădaniilor proprii, atunci poate cea mai mare comoară în viață sunt persoanele care ne înconjoară, fără de care orice țel ar fi doar un vis. Participarea mea la scrierea acestei cărți nu ar fi fost posibilă fără susținerea familiei mele minunate: soția mea Debi, fiii mei Phil Jr. și Chris și fiica mea Beth. Fără dragostea, susținerea și înțelegerea lor nu aș fi putut niciodată să urmez o carieră care mi-a permis să călătoresc prin lume și să pun la punct tehnicile pe care le-am expus în această carte. De asemenea, adresez mulțumiri speciale copiilor mei pentru că mi-au permis să folosesc episoade și scene din viața lor pentru a ilustra unele dintre tehnicile noastre din carte.

Există foarte multe persoane a căror prietenie și a căror susținere îmi vor fi neprețuite, dar patru foști colegi de la CIA merită o mențiune specială. Eu și acești patru colegi am creat prima noastră companie comercială pentru a furniza instruirea necesară pentru detectarea înșelătoriei. Fără munca asiduă, spiritul întreprinzător și dăruirea lui Bill Fairweather, Jack Bowden, Gary Baron și un al patrulea coleg pe care, pentru moment, nu-l pot numi, poate că această carte nu ar fi fost scrisă niciodată. Le voi fi pe veci îndatorat. Carierele lor în slujba țării noastre ar merita ele însele o carte.

Firește, tot ceea ce am scris are ca fundal cariera mea la CIA și nu pot să nu spun câteva cuvinte despre această organizație extraordinară. Lucrând acolo pentru aproape douăzeci și cinci de ani, nu pot concepe ideea unei cariere în altă parte. Chiar dacă este esențial ca munca de la CIA să fie desfășurată în secret, este păcat că toți cetățenii acestei țări nu au oportunitatea să afle de la o sursă primară despre rezultatele extraordinare obținute în fiecare zi de angajații CIA în toată lumea. Nu există în nicio altă parte un grup de persoane mai bune și mai dedicate, care să lucreze nu pentru a obține recunoștința cuiva, ci pentru libertate.

## MULȚUMIRILE PERSONALE ALE LUI MICHAEL FLOYD

Am norocul să fi crescut într-un sat. Acel sat este Columbus, Nebraska, o comunitate agricolă mică în inima țării noastre, plină de oameni cu inima neînfricată care trăiesc după exemple frumoase, nu după cuvinte. În viață, nimeni nu înfăptuiește nimic fără ajutorul celorlalți. Din păcate, nu am spațiu pentru a aduce omagiu nenumăratelor persoane care și-au lăsat o amprentă în viața mea.

Aș vrea să transmit mulțumirile mele speciale profesorilor, antrenorilor,

prietenilor și vecinilor mei. Prietenului și partenerului meu de-o viață în șotii, Steve Anderson — mulțumesc că mi-ai acoperit mereu spatele. Antrenorului meu de fotbal american și de atletism din liceu, Ron Callan — mulțumesc că m-ai inspirat și mi-ai fost un exemplu. Prietenului meu neînfricat și întreprinzător, din timpul serviciului militar, Frank Argenbright — mulțumesc că m-ai încurajat să fac această muncă de detectare a înșelătoriei, acum mulți ani. Mentorului meu, răposatul John E. Reid, care se referea la mine ca la „flăcăul îndrăzneț din Nebraska“ — sper să fii mândru de cartea noastră. Profesorilor mei de la Facultatea de drept, Paula Lustbader și David Boerner — mulțumesc că mi-ați făcut unul dintre cele mai importante cadouri pe care le-am primit în viața mea: încrederea în mine însumi. Frumoaselor mele surori, Julie și Stephanie — mulțumesc pentru sfaturile, generozitatea și umorul vostru. În memoria părinților mei, Bill și Wilma Floyd — vreau să-mi exprim mulțumirile cele mai profunde pentru influența și iubirea lor necondiționată. Dar mai ales, îi mulțumesc soției mele Estelita — psihiatru extraordinar — pentru încurajarea, susținerea, înțelepciunea, spiritualitatea și iubirea ei. Ești omul meu de bază!

## MULȚUMIRILE PERSONALE ALE LUI SUSAN CARNICERO

Ca și ceilalți coautori ai acestei cărți, am norocul să-mi fi petrecut viața înconjurată de prieteni și membri de familie minunați care în decursul anilor m-au susținut și îndrumat. Mulțumesc din inimă părinților mei, Anna Marie și Jack Brenton, și lui Cliff Muncy, care adeseori s-a îndoit de înțelepciunea deciziilor mele, dar care m-a susținut mereu. Mulțumesc mult mentorilor și prietenilor mei minunați, Sheila Derryberry și Warren Hammer, care au așteptat mereu doar ceea ce este mai bun de la mine, personal și profesional, și care așa m-au ajutat să cred în mine însămi. Fără ei nu aș fi putut să iau parte la proiectul acestei cărți. Chiar dacă nu este spațiu pentru a le mulțumi tuturor, există mulți alți prieteni care au făcut posibilă participarea mea la această carte, fie furnizându-mi materialul pentru vreo istorioară sau alta, fie doar susținând ideea și tuturor le mulțumesc. Mulțumiri speciale lui Cindy și Steve Gensurowsky, cu care am petrecut nenumărate ore pe verandă, povestind episoade similare celor care sunt în carte și disecând viața în general. Ați fost colacul meu de salvare mult timp, iar prietenia voastră este un dar.

În sfârșit, mulțumirile mele cele mai profunde sunt adresate copiilor mei, Lauren și Nick, pentru că mi-au permis să folosesc episoade din viața lor atât în programul nostru de formare, cât și în carte. Viața noastră frenetică nu este mereu ușoară, dar iubirea și susținerea voastră, împreună cu simțul umorului de care ați dat dovadă, dau sens fiecărei zile. Sunt foarte mândră de voi și abia aștept să continui să particip la călătoria voastră spre vârsta adultă. Și acum

duceți-vă și faceți-vă temele! Vă iubesc.

## MULȚUMIRILE PERSONALE ALE LUI DON TENNANT

Am norocul imens de a trăi în împrejurimile Școlii Green Acre Bahá'í din Eliot, Maine, unde valori precum sinceritatea constituie bazele existenței școlii. Soția mea, Ardith, face parte din personalul angajat aici, deci am posibilitatea de a trăi și de a lucra într-un mediu care încurajează prețuirea nobleței înnăscute a speciei umane. A fost un dar să pot ajuta la scrierea acestei cărți într-un decor în care defectele noastre de ființe umane sunt considerate obstacole pe care cu toții trebuie să le înfruntăm. Este, așadar, un loc ideal în care te poți găsi dacă trebuie să scrii despre situații în care oamenilor li se testează modul în care aleg să fie sinceri sau nu. Aici nu există tentația de a judeca sau de a arunca primul piatra, deoarece există mereu ceva care ne amintește că suntem cu toții în aceeași barcă și că trebuie să muncim cu toții pentru a ajunge unde trebuie să fim. Vreau să adresez mulțumirile mele sincere tuturor prietenilor noștri, de aici din Green Acre și din comunitatea mai numeroasă din Eliot, pentru acel dar neprețuit și pentru încurajarea și susținerea lor.

Când mă gândesc la tot ceea ce s-a întâmplat în viața mea și la toți cei care au contribuit făcând posibilă participarea mea la această carte, gândurile mele se întorc mereu la familia mea. La copiii mei: Ardith (care a luat numele de la bunică, fiind a treia femeie la rând care se numește astfel în familia noastră), Don (da, primii doi copii ai noștri se numesc ca noi: să trecem peste asta), Dan și Shelly: mi-au dat mult mai mult decât aș putea să le dau eu lor încă în zece vieți în care le-aș fi tată. Fiecare dintre ei are calități pe care sper să le am când voi fi mare. Și în final mă gândesc la soția mea adorată care m-a învățat ce înseamnă să iubești cu adevărat pe cineva și să fii cu adevărat iubit. Ea este și va fi întotdeauna îngerul meu…

# Introducere
## Bine ați venit în lumea noastră

Imaginați-vă că este după-amiaza zilei de 11 septembrie 2001. La New York echipele de salvare se luptă cu o catastrofă de dimensiuni inimaginabile în mijlocul mormanelor de moloz de la Punctul Zero, unde în acea dimineață se ridicau Turnurile Gemene. Epavele zborului 93 al liniei aeriene United Airlines au transformat un câmp aproape de Shanksville, Pennsylvania, în zona unei distrugeri groaznice. Din scobitura carbonizată de pe partea de nord-vest a Pentagonului se înalță încă fum în timp ce voi și colegii voștri încercați să vă dați seama ce s-a întâmplat. Statele Unite ale Americii sunt atacate.

Nu sunteți diferiți de sutele de milioane de cetățeni americani și din lumea întreagă care încearcă să facă față aceluiași lucru. Majoritatea emoțiilor sunt la fel pentru toată lumea. Diferența este că voi sunteți agenți ai CIA și aveți competențe unice care vor fi utilizate pentru a determina originea atacului, natura amenințării imediate la adresa națiunii și posibilitățile de a preveni repetarea unor astfel de atacuri. Bine ați venit în lumea noastră.

Noi trei am intrat în acest domeniu din trei direcții complet diferite și deci din domenii de formare destul de eterogene. Numitorul comun a fost fascinația pentru natura umană și convingerea că minciunile stau la baza multor probleme pe care trebuie să le înfruntăm ca oameni, ca națiune și comunitate globală.

Phil Houston a fost agent al CIA și, după o experiență de mulți ani ca examinator la poligraf în cadrul agenției, a condus importante anchete interne și a fost responsabilul cu securitatea personalului și a structurii CIA. Ca urmare a sutelor de interviuri și interogatorii noncoercitive pe care le-a condus, a creat un set de competențe pe care țara îl va folosi într-unul dintre momentele cele mai dificile din istoria sa. Înainte să devină agent al CIA, Michael Floyd a lucrat în sectorul privat ca expert la poligraf. A instruit examinatori ai CIA și ai altor agenții publice și private și a condus testări cu poligraful în sute de cercetări criminalistice, multe dintre ele referitoare la cazuri foarte importante. Susan Carnicero, expertă în psihologie criminalistică, a fost agent secret al CIA sub

acoperire înainte de a intra oficial în serviciu ca examinator la poligraf și specialist în analiza personalului. În cele din urmă trebuie spus că noi trei aveam în comun o mare pasiune: a reuși să înțelegem dacă o persoană spune adevărul sau nu.

Metodologia de detectare a înșelătoriei pe care o vom expune în această carte își are rădăcinile în experiența examinării cu poligraful — o experiență care poate să stabilească sinceritatea unei persoane destul de precis atunci când este realizată de un examinator expert. Metodologia noastră are un grad de eficacitate egal sau chiar superior celui obținut prin folosirea poligrafului.

Phil a fost principalul arhitect al acestei metodologii, care a fost dezvoltată în interiorul CIA pentru aplicații specifice agenției și care nu pot fi împărtășite aici din cauza necesității protejării surselor și metodelor CIA. Dar datorită eficacității sale, ea a devenit foarte cunoscută destul de repede și celelalte agenții de spionaj și organe de poliție federală au cerut să fie instruite pentru a folosi această metodologie. De atunci, noi trei am lucrat împreună pentru promovarea dezvoltării sale și pentru a o perfecționa, astfel încât să poată fi adaptată la o cât mai largă varietate de aplicații.

Evenimentul care ne-a deschis calea pentru a împărtăși această metodologie cu voi toți a avut loc în 1996, când Phil și mai mulți colegi de-ai săi de la Biroul de Securitate al CIA au primit din partea agenției permisiunea de a ține cursuri de formare în sectorul privat. Chiar dacă mare parte din aplicarea ei în comunitatea de spionaj era ținută secretă, metodologia în sine a fost considerată nesecretă, deci nu exista un motiv pentru a nu o face disponibilă altor sectoare de activitate. Susan, care urma să devină instructorul-șef în aplicarea acestei metodologii în cadrul agenției, ni s-a alăturat la puțin timp după aceea. De atunci, noi trei am instruit sute de organizații, printre care clienți de pe Wall Street, firme private și birouri de avocatură, entități nonprofit, instituții academice și forțe de ordine.

Cu toate acestea, ne-am dat seama că rămâneau un mare număr de persoane ce nu puteau avea acces la model prin programele noastre de instruire. Astfel, am decis ca pasul următor să fie cel de a prezenta modelul nostru oamenilor de pretutindeni care l-ar fi putut folosi folosi în viața de zi cu zi — la serviciu, acasă și la școală. Și aici intrați în joc voi.

Voi, la fel ca oricine altcineva, vă puneți regulat întrebări al căror răspuns are un impact semnificativ în viața voastră. Șeful vostru este cu totul sincer cu privire la planurile pentru următoarele două trimestre? Merită cu adevărat să lucrați în continuare pentru el în loc să mergeți la concurență? Partenerul sau partenera voastră sunt sinceri când spun că ieri-seară au fost doar să bea ceva cu câțiva prieteni? Copilul vostru vă spune adevărul atunci când vă asigură că nu a luat niciodată droguri? Alte întrebări pot avea consecințe mici din punctul de vedere al vieții personale, dar oricum doriți să cunoașteți răspunsul: acel fundaș vorbește serios atunci când spune că nu va mai juca anul viitor? Acel politician

este sincer atunci când susține că nu va candida la următoarele alegeri?

Imaginați-vă că sunteți în măsură să identificați înșelătoria la aceste întrebări și la multe altele care apar în fiecare zi în jurul vostru, că veți căpăta abilități care vă aduc în acel punct de „detectare a minciunii“. Bine ați venit în noua voastră lume.

# Capitolul 1
# Cât este de dificil să descoperi că cineva este mincinos

> Oamenii cred în minciuni nu pentru că sunt constrânși, ci pentru că vor să o facă.
>
> MALCOLM MUGGERIDGE

Părea că Phil trăsese lozul norocos în acea zi. Informatorul străin pe care urma să-l întâlnească într-un hotel din centru, într-un oraș dintr-o țară care nu poate fi numită din cauza operațiunilor secrete pe care CIA le desfășoară acolo, colabora cu agenția de douăzeci de ani și loialitatea sa era considerată un lucru dovedit. Informatorul, pe care-l vom numi Omar, fusese interogat de personalul CIA în numeroase rânduri prin interogatorii și interviuri de securitate de rutină de-a lungul anilor și credibilitatea sa fusese confirmată la fiecare întâlnire. Omar își câștigase tresele de partener de încredere gata să-și ducă la îndeplinire misiunea de fiecare dată când se apela la el.

Phil și un coleg de la Biroul de Securitate fuseseră trimiși de la baza din Langley cu câteva săptămâni înainte pentru a desfășura interviuri de rutină cu informatorii care acționau în diferite țări din regiune. La fel ca angajații de la CIA, acești informatori străini trebuia să fie în mod regulat interogați pentru a se asigura că ei continuau să satisfacă exigențele riguroase de siguranță ale agenției. Munca era interesantă — a merge pe teren era întotdeauna o schimbare binevenită, dar extenuantă. Aceste interogatorii puteau să fie extrem de intense și puteau să se desfășoare timp de ore întregi dacă un informator părea că ascunde ceva în timpul investigării.

Pedant în munca sa, Phil examina dosarul lui Omar ca și cum ar fi pregătit echipa de suflet East Carolina University Pirates, pentru un meci de fotbal american împotriva rivalei Virginia Tech. A studiat rapoartele despre activitățile trecute ale lui Omar ca și cum ar fi privit înregistrarea unui joc, încercând să

prindă orice detaliu obscur sau nuanță care i-ar fi putut asigura victoria. Când, în cele din urmă, închise dosarul își savură norocul. Va fi un lucru ușor. Omar era curat ca lacrima.

Exact când Phil ieșea pentru a se duce la interviul cu Omar într-o zonă sigură, colegul său îl opri la ușă.

— Ei, bănuiesc că nu te vei întoarce până la cină, așa-i?

— Ba da, mă întorc, asta-i floare la ureche, îl asigură Phil. Mă întorc în două ore.

Colegul său era vădit sceptic.

— Nu cred, spuse.

— Uite, în sfârșit am avut noroc, insistă Phil. Știu că în ultimul timp am avut o grămadă de cazuri dificile, dar ăsta-i diferit. Tipul ăsta a fost controlat de atât de multe ori de ai noștri, încât nu e nimic pentru care să ne facem griji. Două ore.

Phil plecă spre locul de întâlnire dinainte stabilit, o cameră într-unul din hotelurile cu multe etaje situate în centrul orașului. Doar aducerea lui Omar la hotel a fost în sine o operațiune clandestină, un plan coregrafiat cu acuratețe și executat cu precizie absolută în așa fel încât să îl protejeze pe Omar împotriva descoperirii lui de către serviciile secrete inamice. Când Phil și Omar au ajuns în siguranță în camera prestabilită — un apartament dotat cu un salon confortabil la unul dintre etajele superioare —, au început o conversație prietenească și apoi Phil s-a pus pe treabă.

Se așeză pe canapea și-l invită pe Omar să ia un loc în fotoliul de alături. Cu sute de astfel de interogatorii la activ, Phil știa perfect rutina. Cu o atitudine relaxată, dar calculată, începu să-l supună pe Omar la o serie de întrebări standard. Așa cum era de așteptat, Omar răspunse în mod direct și dezinvolt — Phil observă că după douăzeci de ani Omar cunoștea și el pe de rost procedura.

— Lucrați cu noi de mulți ani, spuse Phil. Ați mai lucrat pentru altcineva?

Era un mod prietenos de a-l aborda pe acest vechi și loial informator și de a începe șirul întrebărilor ce trebuia puse. Lucrase vreodată pentru cei răi? Ceea ce se întâmplă în continuare îl uimi pe Phil.

Omar își schimbă poziția în fotoliu, ezită și cu un disconfort evident răspunse cu o întrebare.

— Pot să mă rog?

Phil era uluit ca un fundaș care fusese pus la pământ după ce ieșise din zona de apărare. *Uau! Ce se întâmplase?* Nu se așteptase la acel comportament din partea lui Omar. Și totuși se întâmplase.

— Desigur, nu e nicio problemă, spuse Phil, încercând să își revină din șoc. Se aștepta ca Omar să-și plece capul pentru câteva secunde și apoi să răspundă. Deci ceea ce se întâmplă în continuare fu încă și mai debusolant.

Omar se ridică, se duse în baie și se întoarse cu un prosop. Orice ar face tipul ăsta, gândea Phil, nu era de bine. Și pur și simplu nu avea sens. Dosarul imaculat

al lui Omar și certitudinea din partea lui Phil că până atunci informatorul nu mințise în timpul interogatoriului însemnau că trebuia să existe o explicație rațională pentru comportamentul lui Omar.

Omar se apropie de fereastră în timp ce Phil se străduia să găsească un sens la ceea ce se întâmpla. *Ce face tipul ăsta? Va încerca să semnalizeze cuiva cu prosopul? Cât de tare se va înrăutăți situația?* Apoi își dădu seama. Omar este musulman. S-a dus la fereastră pentru a se orienta astfel încât să se poată ruga spre Mecca. Musulmanii se roagă la anumite ore din zi și poate că era ora de rugăciune.

Într-adevăr, Omar așeză prosopul pe podea pentru a-l folosi drept covor de rugăciune și îngenunchie pe el. În timp ce Omar se ruga, mintea lui Phil fierbea și acesta începu să se îndoiască de el însuși. Spusese ceva ofensator pentru Omar? Fusese nerespectuos față de religia lui? Nu putea spera decât că felul său de a conduce interviul, și nu acțiunile lui Omar, a fost lucrul care a constituit o problemă. În definitiv, Omar era un informator esențial pentru operațiunea pe care CIA o conducea în acel oraș. Dacă, la întoarcerea sa, Phil ar fi declarat că o sursă considerată de încredere atât de mulți ani și aprobată de atât de mulți examinatori era necredibilă, era foarte probabil ca șeful operațiunii din acel oraș să vrea capul lui Phil, nu pe cel al lui Omar. Dincolo de toate acestea, lui Phil începea să i se facă foame și ora întâlnirii pentru cina la care promisese că va ajunge se apropia tot mai mult. Nimeni nu putea să-și dorească mai mult decât el ca Omar să fie curat.

După ce s-a rugat circa zece minute, Omar s-a ridicat, a împăturit prosopul și s-a reîntors în fotoliul său. În timp ce își aduna ideile pentru a relua interogatoriul, Phil recunoscu că se amăgea singur în dorința sa de a-l crede pe Omar, în loc să facă o evaluare obiectivă a comportamentului acestuia. Exista doar un singur lucru de făcut: să-i pună din nou acea întrebare.

Răspunsul nu a fost deloc cel pe care Phil îl aștepta. Omar făcu o pauză și își mută picioarele într-o atitudine vădit incomodă.

— De ce mă întrebați asta? protestă el. Există vreun motiv de îngrijorare?

Dacă nu fusese înainte, era acum. Comportamentul verbal și nonverbal al lui Omar la acea întrebare îl făcu pe Phil să înțeleagă că trebuia să aplice tactica smulgerii adevărului. Folosindu-se de abilitățile exacte pe care le mai folosise în interogatorii nonconflictuale, Phil deveni un fel de GPS uman care se îndrepta spre o destinație prestabilită: o mărturisire.

Phil ajunse la destinație mai devreme decât se aștepta. În mai puțin de o oră, Omar recunoscu că lucrase pentru un serviciu secret inamic pe tot parcursul celor douăzeci de ani cât a lucrat ca informator pentru CIA.

Cu toate acestea, treaba lui Phil nu se terminase încă. Mai mult decât atât, totul luă o nouă turnură. Acum trebuia să se asigure că Omar spunea adevărul atunci când susținea că a lucrat pentru inamici în timpul tuturor acelor ani.

Urmând interogatoriul, Phil începu să-i pună întrebări pentru a obține informații care să-i fundamenteze mărturisirea. Acum că adevărul ascuns timp de douăzeci de ani ieșise la iveală, Omar povesti cum ani la rând se prefăcuse a fi un începător în timp ce era instruit de CIA: de cele mai multe ori primise deja aceeași instruire din partea inamicilor. Începu să povestească în detaliu unele din succesele sale împotriva americanilor. Una dintre realizările sale era în mod special șocantă.

Persoanele care pot accede la secretele oricărei operațiuni ale CIA oriunde în lume sunt agenții angajați în comunicații. Ei sunt cei care gestionează transferul tuturor mesajelor între sediul lor, sediul central din Langley, și celelalte sedii din toată lumea. Ei sunt cei care au acces la rețeaua de comunicații ultrasensibile ale CIA și la fiecare document secret care este transmis de la sau către sediul agenției. Dacă serviciile secrete ostile consideră personalul unui sediu al CIA o potențială mină de aur de informații, agenții angajați în comunicații sunt filonul principal al minei.

Astfel, află că Omar s-a apropiat în mod alarmant de doi agenți angajați la comunicații de la un sediu al CIA din apropiere. Sediul avea doi agenți de la telecomunicații care împărțeau aceeași casă și angajaseră drept îngrijitor pe un om dintre localnici. Omar reușise să aibă ochi și urechi în reședința agenților: îl recrutase pe acel îngrijitor.

Acea mărturisire a fost o altă lovitură pentru Phil, care era perfect conștient de daunele pe care le putea face o astfel de infiltrare în sistem. Totuși, aceste infiltrări în sistem nu păreau să fie chiar atât de mari. Omar continuă mărturisindu-i lui Phil că după câteva luni omul de casă ar fi abandonat pe neașteptate și fără explicații serviciul. Când Omar îi comunică omului său de contact vestea cea rea, acesta din urmă, un fost halterofil, se înfurie atât de tare, încât luă un scaun și îl rupse doar cu mâinile. Omar îi spuse lui Phil că nu-și dăduse seama de valoarea pe care inamicii o atribuiau faptului că aveau un spion în casa agenților de la comunicații și că începuse să se teamă pentru siguranța proprie atunci când contactul său începu să-i urle în față într-un mod necontrolat.

Phil dădu din cap aprobator și înțelegător. Înlăuntrul său se simțea triumfător. Ratase multe alte cine având o consolare mult mai mică decât avea acum.

Erau zorii zilei când Phil încheie interogatoriul. Omar plecă, știind bine că urma să fie luate măsuri pentru continuarea acestui caz. Phil se întoarse la sediul CIA și comunică imediat cu responsabilii din Langley. Mărturia duplicității lui Omar fu primită cu incredulitate. Cum putuse să se întâmple un astfel de lucru? Cum putuse Omar să se prefacă în toți acești ani?

Phil începea să își dibuie răspunsurile. Știa foarte bine că a identifica minciunile și înșelătoria puteau fi lucruri foarte dificile. Știa că în acea cameră de

hotel fusese el însuși pe punctul de a strica totul. Își dădea seama de cât de mult își dorise să se încreadă în Omar: căutase motive să o facă, reproșându-și propria insensibilitate față de credința și practicile religioase ale lui Omar. Doar atunci când și-a impus să adopte o abordare sistematică și obiectivă a interogatoriului a obținut ceea ce voia.

Acea abordare începea să se cristalizeze în mintea lui Phil. Era un proces în desfășurare, un amestec între antrenamentul pe care-l primise și atenția pe care o acorda comportamentelor pe care le studiase în decursul desfășurării sutelor de interogatorii. Părea că are iscusința de a evalua comportamentul uman și părea că această abilitate se adâncea cu timpul. Era o intuiție venită din rărunchi, dar era și ceva mai mult. Era vorba și despre o analiză cognitivă, o catalogare imperceptibilă, aproape subconștientă, a comportamentelor verbale și nonverbale manifestate în răspunsurile la întrebările sale. Și acele comportamente începeau să fuzioneze într-o abordare a identificării minciunilor care se demonstra extrem de eficace. Phil își transforma iscusința personală într-un ansamblu de competențe măsurabile și reproductibile. Pe atunci nu putea ști că acea transformare va duce la o metodă prin care să se distingă adevărul de minciună pe care agenții serviciilor secrete și ai forțelor de ordine și în final chiar și persoanele civile din toate profesiile din sectorul privat vor fi instruite să o folosească.

# Capitolul 2
# Cursa cu obstacole pentru detectarea înșelăciunii

Cea mai mare problemă în comunicare este iluzia că ea s-a realizat.
DANIEL W. DAVENPORT

Detectori umani de minciună... așa ceva nu există! Să spunem clar — în niciun caz nu ne considerăm a fi așa ceva. Nicio persoană de pe această planetă nu poate ști fără nicio urmă de îndoială dacă ceea ce spune cineva este o minciună, decât dacă este contrar celor știute deja a fi adevărate. Dacă cineva vă spune că a fost asistentul antrenorului la echipa de fotbal american Washington Redskins când aceasta era sub conducerea lui Mike Shanahan între 2008 și 2009, și dacă se întâmplă ca dumneavoastră să știți că Shanahan nu a fost angajat de cei de la Redskins decât în 2010, veți ști că acea persoană v-a mințit. Dacă totuși nu îl deosebiți pe Mike Shanahan de Mike Ditka și nu aveți nicio idee despre cine antrenează Redskins, nu există niciun alt fel de a ști dacă în acel moment acea persoană vă minte sau nu. Nimic din această carte sau din oricare alta nu va schimba acest lucru.

Ceea ce putem face totuși este să vă furnizăm anumite instrumente care în foarte multe situații s-au dovedit a fi extrem de eficiente pentru a identifica minciunile și să vă arătăm cum să le folosiți. Gândiți-vă la acele instrumente ca la mijlocul necesar pentru a pune în practică abordarea sistematică pe care Phil o dezvolta în timp ce desfășura acele sute de interviuri și interogatorii pentru CIA: o abordare care în final s-a transformat în metodologia noastră de a detecta minciuna.

Înainte de a intra în miezul problemei este important să înțelegem că există obstacole formidabile care stau în calea identificării minciunilor. Iată, pe unele le-am găsit cu adevărat provocatoare.

**CONVINGEREA CĂ CEILALȚI NU VĂ VOR MINȚI.** Acesta este principalul obstacol pe care Phil a trebuit să-l depășească în timpul întâlnirii sale cu Omar, care fusese deja anchetat cu atenție și ale cărui sinceritate și statornicie erau de necontestat la momentul interogatoriului condus de Phil. Într-un context mai comun, acesta este un obstacol de natură socială. În societatea noastră acționăm cu convingerea că persoanele sunt nevinovate până la proba contrarie și cu o mentalitate — care ne-a fost inoculată încă de mici — că a minți este unul dintre lucrurile cele mai rele care se pot face. Părinții le spun copiilor că, dacă fac vreo năzbâtie, a minți despre aceasta este de zece ori mai rău decât năzbâtia pe care au făcut-o. Aceasta este o credință puternică ce poate cauza o mare neplăcere atunci când trebuie să acuzăm pe cineva că este mincinos și ne găsim în postura de a vrea totuși să credem ceea ce spun ceilalți. Problema e că oamenii mint cu-adevărat și mint mult. Conform unor cercetări comportamentale, mințim de cel puțin zece ori în douăzeci și patru de ore, incluzând acele așa-zise „minciuni nevinovate“, pe care le spunem pentru a evita conflictele sau pentru a nu-i răni pe ceilalți. Așadar, psihologii vă vor spune că oricine vă va minți dacă el crede că este în interesul lui să o facă. Noi adăugăm că este foarte probabil că o persoană vă va minți dacă ea consideră că astfel va scăpa cu minciuna.

Un alt motiv pentru care vrem să-i credem pe oameni este faptul că cei mai mulți dintre noi simt o neplăcere în a-i judeca pe ceilalți și asta pe drept cuvânt. Nu vrem să fim noi primii care aruncă piatra deoarece știm că nu suntem îndreptățiți să o facem. Totuși ceea ce trebuie să ne amintim este că procesul de evaluare a adevărului nu este în sine o tentativă de judecare. Dimpotrivă, dacă vom permite oricărui tip de judecată să se infiltreze în proces, ne punem într-o poziție de dezavantaj deoarece aceasta ne va distrage de la abordarea sistematică pe care trebuie să o adoptăm pentru a descoperi adevărul. Noi trei nu avem nicio înclinație și nici interes să judecăm oamenii a căror sinceritate o verificăm. Unicul nostru obiectiv este să furnizăm informații reale pentru a conduce procesul decizional în așa fel încât în orice situație dată să poată fi luată decizia cea mai bună.

**ÎNCREDEREA ÎN MITURILE COMPORTAMENTALE.** Există o mulțime de elemente comportamentale despre care am auzit, despre care ni s-a spus și pe care, în unele situații, le-am învățat a fi semne care indică dacă o persoană este sinceră sau nu. Cu toate acestea, am descoperit că pur și simplu nu există un corpus suficient de probe anecdotice sau empirice care să le sprijine și că nu pot fi nici pe departe atât de sigure cum vor fi comportamentele pe care vi le vom indica. De aceea, recomandăm ca aceste mituri să nu fie folosite în scenariul de detectare a minciunii. Vom vorbi despre aceste elemente de comportament în capitolul 12.

**COMPLEXITATEA COMUNICĂRII.** Poate că nu v-ați gândit niciodată în acest fel, dar atunci când încercați să înțelegeți dacă o persoană vă minte sau vă spune adevărul, ceea ce analizați este comunicarea. Problema este că actul de comunicare poate fi o chestiune foarte incertă, din mai multe motive.

Mai întâi de toate, din cauza impreciziei limbajului, adeseori auzim un cuvânt și îi atribuim ce sens vrem noi, iar acea interpretare conduce înțelegerea noastră a ceea ce ne este comunicat și determină modul în care vom reacționa. Al doilea lucru este că nu doar cuvintele sunt cele cu care avem de-a face atunci când analizăm comunicarea: dimpotrivă, cuvintele nici măcar nu sunt partea leului. Cercetările ne spun că, dacă împărțim comunicarea în două mari vase — conținând tot ceea ce este cuvânt sau act de vorbire și tot ce nu este cuvânt, adică este o manifestare nonverbală —, cea mai mare parte a comunicării este nonverbală.

De ce este acest lucru relativ important pentru identificarea minciunilor? Dacă încercăm să analizăm ceea ce ne este comunicat, iar mare parte a comunicării este nonverbală, câtă pregătire pentru partea de comunicare nonverbală avem? Probabil că nu foarte multă. Pe de altă parte, măcar avem sub control comunicarea verbală, nu? Poate că da, poate că nu. Câte persoane și-ar defini propriul partener drept un bun ascultător? Cert e că mulți dintre noi nu sunt mari comunicatori. Acesta este un obstacol, ceea ce înseamnă că pentru a identifica minciunile trebuie să înțelegem cum să gestionăm unele dintre complicațiile asociate comunicării.

**PĂRTINIRILE NOASTRE INEVITABILE.** Chiar dacă termenul tinde să aibă o conotație negativă, părtinirile (*biases*) sunt un simplu fapt al vieții și nu sunt în mod necesar negative. Cu toții avem părtiniri. Dacă avem o echipă favorită în vreun sport, aceea este una dintre părtinirile noastre. Dacă nu suntem complet neutri față de un lucru, vom avea cu siguranță prejudecăți pro sau contra lui. Problema este că prejudecățile noastre contribuie enorm la a ne face să credem sau nu în cineva. Când trebuie să interogăm pe cineva, nu ne putem permite luxul de a avea prejudecăți, părtiniri. Deci trebuie să găsim o serie de mijloace pentru a le gestiona în așa fel încât nici să nu trebuiască să ne gândim la ele în timpul interogatoriului.

Să presupunem că ați fi lucrat la un caz de prin anii nouăzeci în care liderul unei secte satanice a fost acuzat că ar fi molestat șaizeci de fetițe din acea sectă. Una dintre aceste copile, o fată de treisprezece ani cu voce mângâietoare, le povestise investigatorilor întâmplări oribile despre ceea ce ea și celelalte copile ar fi suferit cu câțiva ani înainte din cauza liderului sectei. Așa cum era de așteptat, omul a negat totul și nu existau probe care să susțină poveștile înspăimântătoare ale fetiței. Cine spunea adevărul: liderul sectei satanice sau fetița? Niciunul din cei care au ascultat povestea fetiței nu se îndoia că aceasta spunea adevărul. Oare

atitudinea părtinitoare să fi jucat un rol în certitudinea lor?

Michael a fost solicitat să interogheze fetița, iar modelul pe care îl vom prezenta în această carte a făcut posibil să își controleze părtinirile în timpul interogatoriului. În acest fel, Michael a reușit să descopere adevărul: fetița a recunoscut într-un final că povestirile sale fuseseră o minciună atent urzită.

Odată, Susan a realizat un interviu de angajare pentru un client care i-a spus că o candidată — pe care o vom numi Mary — fusese diagnosticată cu cancer. Ca toți cei care au avut de-a face cu cancerul, Susan ar fi putut fi scuzată dacă ar fi avut o părtinire pozitivă față de victima acestei boli. Ținându-și în frâu orice pornire de favorizare totuși, Susan descoperi unele lucruri care uimiră potențialul angajator. În timpul acelui unic interviu de angajare, Susan a aflat că Mary inventase povestea cu cancerul. Părinții ei muriseră de curând într-un accident de mașină, iar stilul său de viață primise o puternică lovitură — era pe punctul de a fi exclusă din clubul de iahting la care părinții ei figurau ca membri. Dar Mary descoperise că acel club le permitea membrilor familiei să continue să se bucure de privilegiile oferite dacă se arăta că existau circumstanțe atenuante, deci hotărâse să îi spună managerului clubului că fusese diagnosticată cu cancer. Planul a funcționat, dar pentru că părinții celei mai bune prietene ale ei făceau parte din același club a trebuit să se prefacă bolnavă de cancer și față de ei. Peste toate acestea, tatălui celei mai bune prietene i s-a făcut milă și i-a oferit un loc de muncă. „Dacă nu am chef de muncă în vreo zi, spun că trebuie să merg să fac chimioterapie“, îi spuse Mary lui Susan. Inutil să mai spunem că Mary nu trecu de interviul cu Susan.

Un ultim lucru referitor la părtinire: nu trebuie niciodată să subevaluați puterea acesteia de a vă influența. Nu contează cât de buni credem că suntem în a detecta minciuna; dacă nu vom reuși să lăsăm la o parte orice subiectivitate, vom fi învinși. Cei doi fii ai lui Phil vă vor spune că de mici erau mereu considerați vinovați până își demonstrau nevinovăția. Fiica sa Beth, în schimb, nu era niciodată vinovată de nimic. Era pupila tatălui ei. Beth este la fel de competitivă ca tatăl și frații ei, deci din fericire nu a învățat să profite de încrederea nelimitată.

**INFLUENȚA „GLOBALĂ“.** Că vă dați seama sau nu, de fiecare dată când ați încercat să înțelegeți dacă cineva spune adevărul sau nu, este posibil să fi utilizat ceea ce este definit ca „evaluarea comportamentului global“. În mod elementar, acest tip de evaluare are logica sa; astfel vă veți spune: „Voi deveni un aspirator uman, voi aspira toate informațiile în așa fel încât să am la dispoziție cât mai multe date și să iau astfel decizia cea mai bună“. Oricât ar părea de rezonabil, este imposibil. Sunt atât de multe date care vin spre dumneavoastră și atât de multe operațiuni de efectuat pentru a analiza toate acele date, încât nu le poți face pe toate. Este ca și cum ați încerca să beți apă de la un hidrant. Nu se poate.

Dincolo de toate acestea, folosind o evaluare a comportamentului global veți fi constrânși să faceți presupuneri în legătură cu semnificația multor gesturi pe care le observați. De exemplu, adeseori se spune că, dacă în timpul unui interogatoriu sau al unui interviu, o persoană stă așezată cu brațele încrucișate pe piept, într-o poziție de închidere, înseamnă că ascunde sau refuză ceva. Și dacă acea persoană doar se simte mai comod în acea postură? Și dacă îi este frig? Uneori tindem să ghicim iute motivul pentru care stă în acel fel și, cu siguranță, acesta nu este metoda cea mai bună pentru a culege date corecte.

Ceea ce trebuie să facem, atunci, este să gestionăm acest flux de date care ajung la noi, adoptând o abordare mai sistematică menită să acționeze ca un filtru față de toate elementele neesențiale. Metoda pe care o vom prezenta vă va permite să o faceți.

Înainte de a introduce modelul și de a vorbi despre comportamente înșelătoare specifice, există un alt lucru care trebuie lămurit: comportamentul uman nu este în mod necesar logic și nici nu se conformează în mod necesar așteptărilor noastre. Ceea ce fiecare dintre noi consideră ca fiind „logic“ este reflectarea propriilor convingeri și propriei busole morale. Un psiholog al agenției ne-a inoculat faptul că există doar o relație ocazională între comportamentul uman și logică. Și am descoperit că lucrurile stau întocmai.

Susan își amintește că a învățat foarte repede să se aștepte la tot ceea ce este de neașteptat. Odată s-a dus în vacanță în Jamaica cu fiica sa mai mică, Lauren, și cu prietena sa Cindy și a închiriat o căsuță care făcea parte din proprietatea unui hotel din stațiune. Susan avea la dispoziție o menajeră și un îngrijitor al piscinei, două persoane care lucrau la reședință de ani buni și erau de încredere, dar decise să angajeze, prin intermediul celor de la hotel, și o bonă să o ajute să aibă grijă de Lauren.

Susan și Cindy se simțeau atât de liniștite în acea atmosferă simplă și familiară, încât nu-și făcuseră probleme să-și lase banii și obiectele de valoare în camerele proprii în loc de seiful hotelului. Dar după prima noapte petrecută acolo, Cindy îi spuse lui Susan că vreo patruzeci de dolari pe care-i lăsase pe dulăpiorul din camera sa au dispărut.

Susan se gândi că Cindy lăsase acei bani în altă parte și uitase, dar ca precauție și-au pus toți banii lor în seiful hotelului. Cu o zi înainte de plecare, Susan își luă banii din seif, îi puse în poșetă și puse poșeta într-un sertar al dulăpiorului. Ziua următoare se duse să facă o ultimă baie și când se întoarse descoperi că banii, circa 1 200 de dolari, dispăruseră.

Era de neînțeles! Menajera și băiatul care îngrijea piscina erau ca niște persoane din familie, iar bona, pe care o vom numi Betty, era o persoană în care Susan se încrezuse suficient de mult încât să îi lase fiica pe mână. Cum era posibil ca unul dintre ei să-i înșele încrederea?

Chiar înainte de a pleca în acea vacanță, Susan și Cindy intraseră în contact cu modelul nostru de identificare a minciunilor. Susan decise să îl folosească pentru a încerca să înțeleagă ce se întâmplase. Se duse la directorul hotelului pentru a denunța furtul și îi spuse că dorea să vorbească cu Betty. Directorul îi spuse că ar fi fost un efort inutil. Nu avea de unde să își dea seama că Betty furase banii, spuse el. Betty nu ar fi recunoscut niciodată așa ceva deoarece astfel de mărturisiri nu erau în natura jamaicanilor. Susan insistă și directorul încuviință, dar îi spuse lui Susan că nu-i era permis să o lovească pe Betty. Din fericire, lui Susan nici nu-i trecea prin minte așa ceva.

Susan se întoarse la căsuță, nerăbdătoare să pună în practică metodologia pe care de-abia o învățase. Din cauza lipsei sale de experiență, avea câteva îndoieli față de rezultatele pe care le va obține, dar oricum voia să facă o încercare. Când ajunse la căsuță o chemă pe Betty în camera sa și-i spuse că voia să-i vorbească.

Betty intră și Susan închise ușa.

— Am lăsat aici mai mulți bani și acum au dispărut, spuse Susan. Betty, i-ai luat tu?

Betty făcu un pas înapoi și se lovi de dulăpior.

— Care bani? întrebă ea.

— Banii care erau în poșeta mea, în dulăpior, spuse Susan.

Betty ezită.

— Am avut grijă de Lauren! protestă ea. Nu mi-am luat ochii de la fetiță!

Susan ezită. În definitiv Betty avusese foarte mare grijă de copilă. Era posibil să fi spus adevărul? Susan decise să insiste.

— Betty, există vreun motiv pentru care guvernanta și băiatul care are grijă de piscină să-mi spună că te-au văzut scotocind în poșeta mea?

Betty se mișcă cu o anumită jenă. Nu spuse nimic. Susan decise că sosise momentul să-i pună întrebarea prezumtivă — adică o întrebare prin care presupunem ceva legat de aspectul cercetat. În acest caz, era vorba de presupunerea că Betty furase banii (vom discuta în profunzime despre întrebările prezumtive în capitolul 10).

— Betty, ce ai făcut cu banii?

— Îmi pare rău pentru asta, spuse Betty.

Susan era împietrită de uimire.

— Ce? întrebă ea neîncrezătoare.

— Îmi pare rău pentru asta, repetă Betty. Băgă o mână în sutien și scoase banii.

Ceea ce simțea Susan acum trecea dincolo de uimire. Nu era deloc ceea ce așteptase, mai ales după ce discutase cu directorul hotelului. Ceea ce el spusese despre natura jamaicanilor fusese dezmințit, dar nici ea nu se așteptase ca Betty să recunoască atât de repede. Modelul funcționa cu adevărat. Susan era acum convinsă. În acea zi, ea își dădu seama că, de multe ori, comportamentul uman nu

se supune la ceea ce noi considerăm logic și că ceea ce nouă ni se pare rațional nu este în mod necesar util pentru a evalua cum gândește sau acționează o persoană. Susan a continuat să utilizeze aceste cunoștințe în situații mult mai serioase, cu implicații mult mai largi.

Phil știa de mult aceste lucruri. Descoperise că adeseori avem anumite așteptări și astfel, de exemplu, considerăm ca fiind imposibil ca o persoană pe care o considerăm inteligentă și cultă să aibă un comportament ostentativ înșelător. Câteodată ajungem să ne îndoim de noi înșine, deoarece credem că o persoană care are acel comportament trebuie să știe și să înțeleagă ceea ce face și ceea ce ne transmite comportamentul său. În realitate însă, persoanele nu se gândesc neapărat la comportamentul propriu într-un fel care nouă ni se pare logic. Deci, indiferent de cât de inteligente și culte pot fi anumite persoane, ele pot manifesta un comportament înșelător.

Odată Phil interoga un informator străin care fusese de curând recrutat de agenție, un om erudit cu un doctorat și o carieră universitară strălucită. Phil îi puse o întrebare standard — dacă lucrase vreodată pentru serviciile de spionaj din vreo altă țară. Răspunsul bărbatului nu putea fi mai ciudat. Dintr-odată se ridică în picioare și spuse „nu, domnule" și se reașeză. Era ca și cum s-ar fi întors la universitate și ar fi răspuns la întrebarea pusă de un profesor. În final, recunoscu că fusese recrutat de ruși pentru a lucra pentru KGB.

Dacă acest caz vi se pare ciudat, există un altul încă și mai straniu.

Phil interoga un agent străin care era suspectat că ar fi implicat în acțiuni ostile intereselor americane. Când Phil îl întrebă dacă a făcut un astfel de lucru, agentul ridică un deget și-l privi pe Phil direct în ochi.

— Știi, spuse agentul, aș putea să pun pe cineva să vă ucidă.

Se pare că nu-i plăcuse întrebarea lui Phil.

— Sunt sigur că ați putea să o faceți, răspunse Phil.

Și îi puse din nou aceeași întrebare. Vom explica de ce în capitolul 6.

# Capitolul 3
# Metodologia: iată la ce se rezumă totul

> Progresele se fac răspunzând la întrebări. Descoperirile se fac punând la îndoială răspunsurile.
>
> BERNARD HAISCH

Nu a fost nimic întâmplător în crearea metodologiei pe care o utilizăm pentru a identifica minciunile. Unicul noroc a fost faptul că, atunci când Phil a fost angajat la CIA, în 1978, a fost repartizat la Biroul de Securitate. Așa cum vă puteți imagina, acela este biroul responsabil cu siguranța structurii, personalului și a informațiilor CIA în toată lumea. După șase luni petrecute în turele de noapte în Biroul de Securitate din Langley și cam după un an de detașare în sediul de la Washington, Phil își dădu seama de nevoia agenției de a angaja personal pe unele posturi într-o altă divizie a Biroului de Securitate — Divizia Poligraf. Dornic să-și lărgească experiența, Phil decise să facă o încercare în acest sector.

Din păcate a fost respins. Șeful de la Divizia Poligrafie era de părere că Phil era prea tânăr și lipsit de experiență pentru a lucra ca examinator la poligraf. Acesta ar fi putut fi sfârșitul întregii întâmplări dacă nu s-ar fi petrecut alte evenimente. Puțin după aceea, șeful diviziei ieși la pensie. Din moment ce cererea de noi examinatori la poligraf continua să fie mare, directorul adjunct de la divizie, George Macelinski, îl contactă pe Phil pentru a vedea dacă era încă interesat de slujbă.

Până la acel moment, Phil începuse deja să aibă îndoieli legate de lucrul la poligraf și se convinsese că probabil era mai bine că fusese respins. Nu era deloc sigur că era făcut pentru asta. Din experiența sa personală când fusese examinat cu poligraful ca urmare a procesului de selecție pentru angajare în agenție și din ceea ce mulți colegi îi povestiseră vizavi de experiențele lor în scaunul fierbinte, părea că examinatorul trebuia să aibă un caracter rece și detașat. La urma urmelor, miza era foarte mare în domeniul în care acești examinatori își pun în aplicare competențele — sunt la mijloc viețile multor oameni și siguranța unei

țări —, deci examinările făcute la poligraf de agenție sunt o treabă extrem de serioasă. Dincolo de asta, orice examinare la poligraf este o procedură extraordinar de invazivă, iar examinatorul trebuie să fie pregătit să gestioneze situații care adeseori cauzează persoanelor un intens disconfort emoțional.

Phil nu corespundea acelui model de examinator rece și detașat. Era un tip normal, un proaspăt tată, cu un caracter prietenos și calm care se definea ca tipul clasic de băiat bun. Astfel, atunci când George îl abordă, Phil își exprimă temerile. Nu-i luă mult timp lui George să i le reducă la tăcere.

— Este exact ceea ce vrem, îi spuse.

Apoi îi explică de ce o personalitate ca a sa era cea mai eficientă în obținerea informațiilor obiective și echilibrate și în evaluarea cu acuratețe a comportamentului persoanelor. A fi capabil să stabilești că o persoană nu minte este la fel de important ca a stabili că minte, spuse George. „Băiatul bun" tinde să fie imparțial și reușește să-și țină în frâu prejudecățile. Asta era tot ceea ce avea Phil nevoie să audă și la scurt timp după aceea merse la Chicago pentru o formare de șase luni în testarea la poligraf sub îndrumarea unor instructori experți, între care Michael Floyd. Pentru următorii paisprezece ani a lucrat ca examinator la poligraf pentru CIA.

Acum, iată cel mai important aspect despre examinările făcute la poligraf. Așa cum nu există o ființă umană capabilă să identifice minciunile, tot la fel nu există o mașină capabilă să facă același lucru. Un poligraf nu identifică minciunile, ci schimbările fiziologice care apar în corpul unei persoane ca răspuns la un stimul, în acest caz la întrebarea pusă de examinator. Dacă neliniștea asociată acelor schimbări este sau nu un indicator al minciunii este o întrebare deschisă la care examinatorul trebuie să răspundă cu capacitățile sale de analiză și de interacțiune umană.

Acele poligrafului înregistrează pe un sul de hârtie milimetrică patru răspunsuri fiziologice la stimul. Există două trasee (linii) referitoare la activitatea respiratorie, un traseu referitor la activitatea cardiovasculară și unul referitor la reacția galvanică cutanată, care înregistrează schimbările de umiditate ale pielii. Examinatorul poligrafului va face însemnări precise pe hârtie pentru a indica punctele în care începe și se termină o întrebare și punctul în care examinatul răspunde cu „da" sau „nu".

La finalul testării poligrafice, examinatorul analizează liniile pentru a analiza reacția fiziologică a examinatului la fiecare întrebare. Pe baza unor reguli foarte precise de analiză grafică, dacă indicatorii fiziologici care urmează unei întrebări satisfac criteriile care indică prezența unei minciuni, examinatorul va însemna acea întrebare ca o arie problematică ce necesită o atenție ulterioară.

Tocmai în decursul acestor analize Phil își dădu seama de un lucru. Dacă avusese vreodată vreo revelație, aceasta era una dintre ele. Analiza liniile, notând cu grijă când începea să pună o întrebare, când o termina de pus și când

răspundea subiectul. Unicul motiv al întregului proces era să se stabilească o corelație între întrebare și reacția fiziologică care urma. Phil se întrebă cum se face că nu suntem mai disciplinați atunci când facem interviuri și când punem întrebări la întâlnirile noastre de fiecare zi. Care ar fi rezultatul dacă am analiza în același fel conversațiile noastre?

Răspunsul este conținut de metodologia noastră de a identifica minciunile, adică „modelul" nostru, cum îl vom numi pe scurt. Unul dintre aspectele pozitive ale modelului este simplitatea lui. Are un principiu strategic și două linii directoare simple. Principiul strategic este că, dacă doriți să aflați dacă cineva vă minte trebuie să ignorați, deci să nu luați în considerare comportamentul sincer. Vom aprofunda acest principiu aparent paradoxal în următorul capitol.

Pentru moment să ne concentrăm asupra celor două linii directoare ale poligrafului, care derivă de la revelația avută de Phil în timp ce le analiza. Cele două linii directoare sunt sincronizarea și ciorchinele (cluster). Deși conceptele de sincronizare și ciorchine nu erau noutăți în domeniul evaluării comportamentului, nimeni nu s-a gândit să îmbine aceste două concepte într-un model codificat de evaluare a comportamentului bazat pe știința analizării traseelor poligrafului.

Amintiți-vă că am spus că problema cu evaluarea comportamentului global este faptul că aceasta ne pune în postura de a ghici de ce o persoană manifestă un anumit comportament. Pentru a trece de la supoziții la o analiză autentică, trebuie să ne concentrăm asupra acelor comportamente pe care le putem asocia în mod corect unei cauze, cauza fiind problema principală. Gândiți-vă la analiză ca la identificarea unei cauze, a unor implicații ale acelei cauze și apoi la explorarea relației dintre cele două. Când ne referim la sincronizare, începem cu întrebarea sau afirmația ce constituie stimulul comportamentului potențial înșelător.

Pentru a determina dacă o persoană este nesinceră, trebuie să ascultăm și să ne uităm după primele semne ale comportamentului înșelător care se manifestă în primele cinci secunde după ce a fost dat stimulul. Pentru a înțelege de ce am stabilit o perioadă de cinci secunde și nu, de exemplu, de treizeci sau de șaizeci de secunde, luați în considerare faptul că datele culese de la stenografi ne spun că în medie rostim de la 125 la 150 de cuvinte pe minut. Simultan, cercetarea cognitivă sugerează că gândim de cel puțin zece ori mai rapid decât vorbim. Aceasta înseamnă că, în genere, cu cât trece mai mult timp din momentul stimulului, cu atât se măresc șansele creierului să înceapă să se gândească la altceva. Experiența noastră ne-a demonstrat că, dacă vom reuși să identificăm primele semne ale comportamentui înșelător în acele prime cinci secunde, putem să conchidem în mod rezonabil că, în mod direct, comportamentul este asociat stimului.

Să luăm în discuție acele comportamente înșelătoare. La un moment dat orice

ființă umană tinde să fie dominant vizuală sau dominant auditivă — suntem mai conștienți și analizăm mai mult ceea ce vedem sau suntem mai conștienți și analizăm mai mult ceea ce auzim. Problema își are originea în ceea ce am mai spus despre comunicare: aceasta este de natură atât verbală, cât și nonverbală, ceea ce înseamnă că, în mod esențial, comportamentul înșelător poate avea loc în una sau în ambele forme. Cum să facem să le receptăm pe amândouă în același timp?

Secretul este să ne antrenăm creierul să privească și să asculte simultan: noi o definim ca „modalitatea PA“[1]. Trebuie să spunem: „Creierule, pentru următoarele secunde trebuie să procesezi atât vizual, cât și auditiv ceea ce îmi este comunicat“. Creierului vostru îi va displăcea acest lucru. De fapt, în final el va câștiga cearta. După ceva timp se va sătura și va spune „m-am săturat“, abandonând unul sau cealălalt dintre cele două tipuri de analiză. Dar prin exercițiu, în acele puține secunde care urmează stimulului veți fi în măsură să vă condiționați creierul pentru a privi și a asculta în același timp. Veți fi în măsură să strângeți și să analizați corect informațiile care vă sunt necesare pentru a identifica minciunile, iar volumul de informații va fi mai mare față de cel cules și analizat de o persoană obișnuită.

Cealaltă linie directoare are de-a face cu ciorchinele de semnale comportamentale înșelătoare. Un ciorchine (cluster) este definit ca orice combinație de doi sau mai mulți indicatori înșelători, care, așa cum vă amintiți, pot fi verbali sau nonverbali. Deci un ciorchine poate fi format dintr-un indicator verbal și unul noverbal, sau din doi indicatori nonverbali, sau din doi indicatori verbali și unu nonverbal și așa mai departe.

Cum vă comportați dacă există doar un singur comportament înșelător ca răspuns în urma stimulului? Îl ignorați. Aceasta din mai multe motive. În primul rând, noi, oamenii, facem o multitudine de lucruri din diferite motive. Avem obișnuințe și modele de exprimare și avem obișnuințe și modele gestuale care nu au vreo semnificație anume, doar fac parte din noi. Procesul de filtrare a acestora începe cu regula ciorchinelui.

În al doilea rând, așa cum puteți intui, am descoperit că, invariabil, cu cât este mai mare numărul de comportamente înșelătoare pe care o persoană le manifestă, cu atât mai mare este probabilitatea ca ea să mintă. Așa cum am spus în mod clar, nu putem deveni mașini umane de detectare a minciunii. Dar rămâne faptul că gradul nostru de siguranță crește proporțional cu numărul de comportamente pe care le observăm.

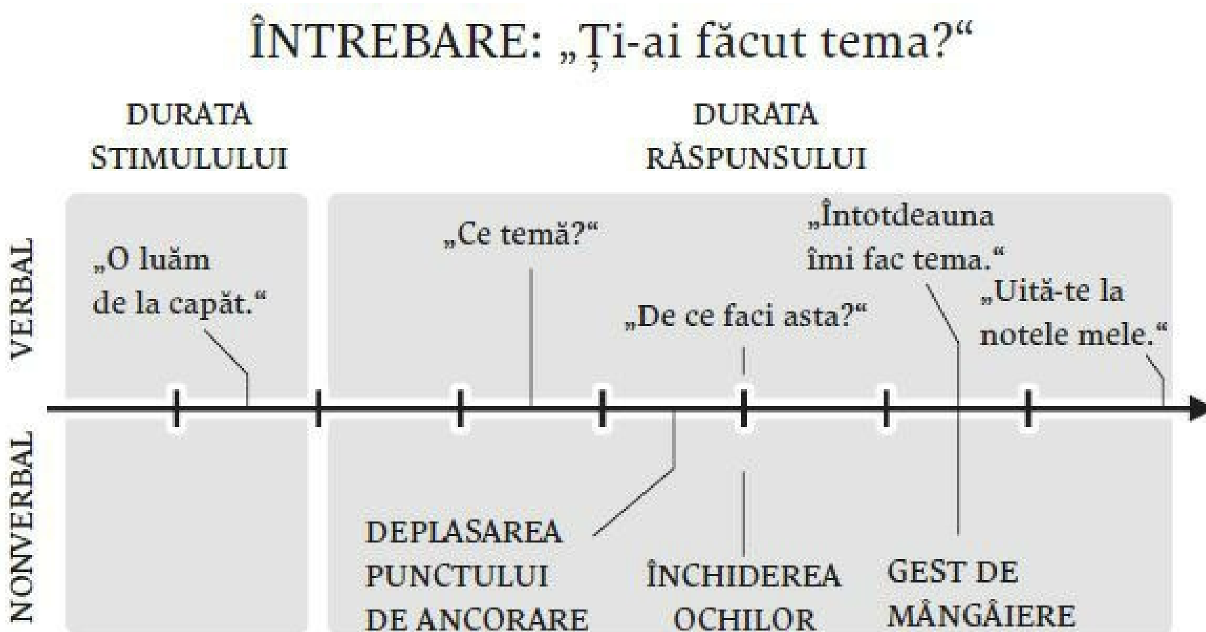
Acum, să unim cele două linii directoare. Puneți o întrebare și fiți imediat atenți la indicatorii verbali și nonverbali, căutând un ciorchine de două sau mai multe comportamente înșelătoare. Amintiți-vă, primul comportament înșelător trebuie să se manifeste în primele cinci secunde de la stimul. Ciorchinele este compus tocmai din acel prim comportament, fie el verbal sau nonverbal, și din

toate comportamentele verbale și nonverbale care-l urmează, până când fluxul este oprit de un alt stimul sau de o întrerupere identificabilă. Cât de mult poate să continue fluxul? Nu vrem să ne luăm de politicieni, dar cred că vi s-a întâmplat tuturor să asistați la răspunsurile lor prelungite, deci avem răspunsul: foarte mult.

Să aruncăm o privire la două diagrame care ilustrează regula ciorchinelui. Considerați acest lucru ca o avanpremieră a unor comportamente verbale și nonverbale pe care le vom explica mai târziu în această carte. Deocamdată nu este nevoie să ne concentrăm asupra comportamentelor specifice: țineți cont doar de faptul că unele sunt verbale și altele sunt nonverbale.

În figura 1 avem o mamă care își întreabă fiica dacă și-a făcut temele. Știm că răspunsul acesteia poate fi considerat un ciorchine deoarece îndeplinește cerințele: există două sau mai multe comportamente, iar primul se manifestă în primele cinci secunde după întrebare. De fapt, în acest caz putem vedea că fiica manifesta un comportament verbal înainte ca mama să termine de pus întrebarea. Ne găsim în fața recunoașterii întrebării — fiica a mai trecut deja prin această experiență și probabil că gândește mai repede decât reușește mama sa să vorbească. Înțelege întrebarea înainte ca aceasta să fie terminată și reacționează cu un comportament verbal pe care-l considerăm parte din ciorchine.

Figura 1

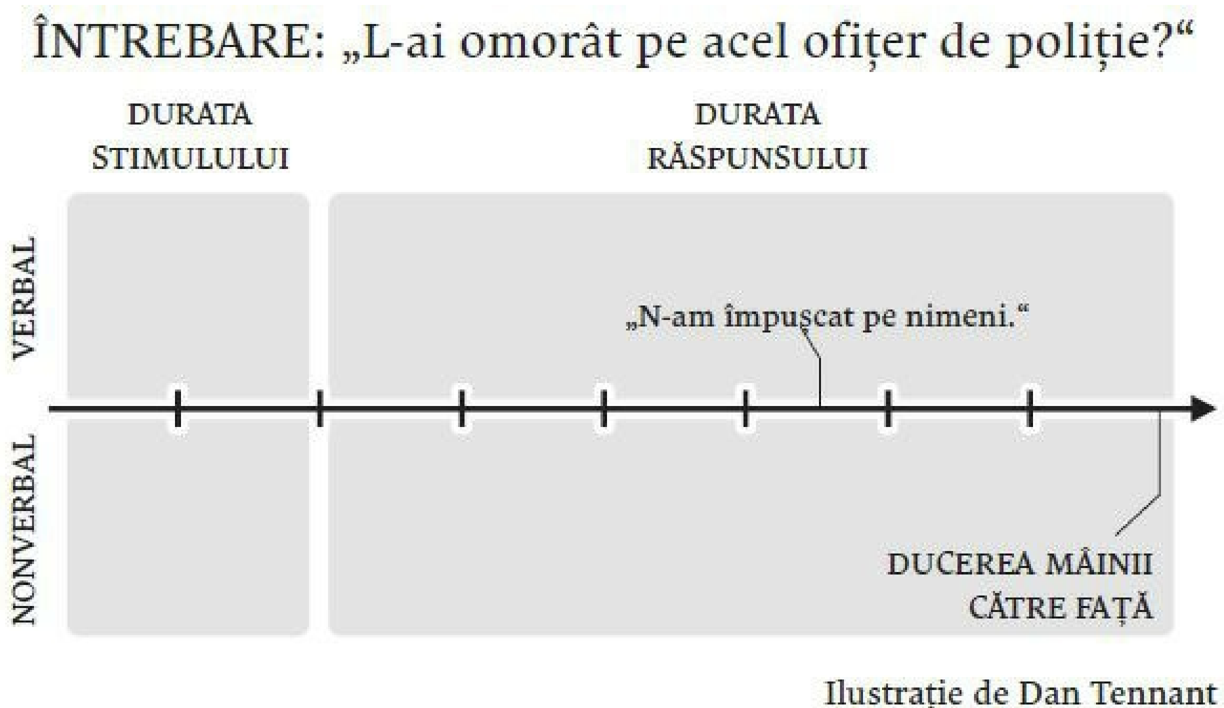



Ilustrație de Dan Tennant

Figura 2 reprezintă un scenariu mult mai serios. Putem considera răspunsul un ciorchine în acest caz? Firește că da: primul comportament se manifestă în

primele cinci secunde de la întrebare și mai există alte două sau mai multe comportamente. În acest caz nivelul de siguranță nu este mare ca în cazul figurii 1: cu cât este mai mare numărul de comportamente, cu atât este mai mare nivelul nostru de siguranță. Cu toate acestea, după cum puteți vedea, numărul de comportamente în ciorchine nu este în mod obligatoriu o reflectare a gravității minciunii.

Figura 2




Ilustrație de Dan Tennant

Deci, să spunem că toate cerințele sunt satisfăcute. Voi puneți o întrebare și ca răspuns obțineți un ciorchine de comportamente înșelătoare, din care primul se manifestă în primele cinci secunde. Pe baza acestor aspecte puteți conchide *fără nicio îndoială* că persoana vă minte? Deloc. Amintiți-vă, nu sunteți mașini umane de detectat minciunile. Ceea ce puteți conchide este că întrebarea pusă pare a atinge o arie problematică și că aveți și alte lucruri de analizat. Există un motiv pentru care definim aceste comportamente „indicatori" și nu „probe irefutabile".

Dar să nu ne înțelegeți greșit. Acești indicatori furnizează informații foarte prețioase și, aplicând modelul stimul-reacție în analizarea lor, veți experimenta momentul de detectare a minciunii și veți reuși să identificați înșelătoria cu o eficacitate extraordinară. Aceasta și din cauza naturii chirurgicale a aplicării modelului.

Atunci când un chirurg extirpează o tumoare malignă, el nu delimitează o suprafață mare în jurul tumorii și nu taie toată acea porțiune a corpului pacientului pentru a se asigura că va elimina complet tumoarea, ci face incizii

precise în zone foarte bine definite, dându-și seama de faptul că, dacă celelalte zone ale corpului sunt sănătoase, nu înseamnă că nu sunt tumori de eliminat. Dacă vă gândiți la minciună ca la o tumoare malignă, vă trebuie un instrument chirurgical care să vă permită să o identificați în așa fel încât să o puteți trata. Luați în considerare, de exemplu, cazul de mai jos, al candidatului cu fetișisme pentru labele picioarelor.

Odată Susan a condus un interviu cu un bărbat care candida la o funcție guvernamentală foarte delicată. La final, îi adresă o întrebare înglobantă care avea scopul să identifice eventualele arii problematice care nu ieșiseră încă la suprafață (vom vorbi despre întrebările înglobante în capitolul 10).

— Există vreun motiv de îngrijorare de care nu v-am întrebat și de care credeți că ar trebui să aflu? întrebă Susan.

Candidatul păru că se simte incomod.

– Ce înțelegeți prin motiv de îngrijorare?

Incapacitatea de a înțelege o întrebare simplă este un comportament înșelător pe care îl vom studia mai bine în capitolul 5. Deocamdată este important să ne dăm seama că ceea ce îl preocupa pe candidat nu se găsea în întrebările pe care Susan le pusese până atunci. Din răspunsul primit la întrebarea înglobantă ea înțelese că mai trebuia să mai lucreze. La scurt timp după aceea, reuși să identifice cauza disconfortului candidatului. Bărbatul recunoscu că îi pusese de mai multe ori somnifere în băutură soției pentru a o adormi, în așa fel încât să-și poată satisface propriul fetișism pentru labele picioarelor. Odată a încercat chiar să o adoarmă cu cloroform, dar soția sa s-a trezit în timp ce el îi punea cârpa pe față.

Când agenții FBI s-au apropiat de agentul secret al CIA în Aeroportul Internațional Dulles, pe 16 noiembrie 1996, a fost ca într-un film de spionaj. Dar nu existau nici regizorul, nici tehnicienii de sunet sau de lumini și nici cameramanii sau actorii. Din păcate pentru Statele Unite, totul era cât se poate de adevărat. Harold James Nicholson, cunoscut de colegii de la CIA ca Jim, a fost arestat și acuzat de spionaj pentru Federația Rusă. Mai târziu s-a declarat vinovat și a fost condamnat la douăzeci și trei de ani și șapte luni de închisoare. În plus, și-a câștigat și „distincția“ de a fi ofițerul CIA cu cel mai înalt grad care a fost vreodată condamnat pentru spionaj.

Unul dintre colegii care-l cunoșteau pe Nicholson ca Jim era Phil. Cei doi se cunoscuseră în anii optzeci, când Nicholson a fost trimis în misiune în afara țării, și Phil, care era de puțin timp în CIA, a lucrat cu el. Drumurile lor s-au intersectat din nou la jumătatea anilor nouăzeci, atunci când Phil era responsabilul cu securitatea în structura principală de instruire a CIA cunoscută sub numele de „Ferma“. Nicholson era instructor acolo. Timp de doi ani au trăit aproape unul de celălalt, participând la aceleași evenimente și la aceleași activități recreative. Copiii lor mergeau la școală împreună. Philip, fiul lui Phil, și Nathaniel, fiul lui

Nicholson, au mers împreună la antrenamentele de fotbal american pentru o scurtă perioadă.

Phil își amintește de Nicholson că era o persoană prietenoasă și deschisă, dar își amintește și că nu a fost total surprins atunci când FBI-ul a venit la el și l-a informat de suspiciuni referitoare la Nicholson. Părea să fie ceva diferit la acel bărbat divorțat și tată a trei copii, ceva straniu pe care Phil nu reușea să-l identifice cu exactitate. Nathaniel era rezervat și introvertit, dar lui Phil îi părea un băiat bun. De aceea a fost mai surprins atunci când la începutul lui 2009, s-a aflat că Nicholson, din închisoare, îl recrutase pe Nathaniel și-l trimitea în străinătate să încaseze plățile din partea contactelor sale rusești. Acea trădare îl costă pe Nicholson alți opt ani în spatele gratiilor. Nathaniel reuși să evite închisoarea colaborând cu autoritățile pentru a-și incrimina tatăl[2].

Recrutarea lui Nicholson de către ruși se întâmplă în urma arestării și condamnării lui Aldridge Ames[3], agent al CIA și „cârtiță“ a rușilor care a deconspirat mai mulți informatori ai agenției noastre decât oricare alt spion din istoria SUA. Cazul Ames a fost un semnal de alarmă pentru agenție care a dat startul unui program de instruire pentru securitate și contraspionaj — un fel de curs de actualizare generală — prin care toți angajații CIA trebuia să treacă. Phil a fost selectat ca instructor și împreună cu un alt instructor a condus ședințele de antrenament pentru tot personalul din Fermă. Între aceste persoane era și Nicholson, care spionase pentru ruși pe toată perioada în care lucrase pentru organizație.

Phil își amintește că încheia fiecare ședință de antrenament cu această frază: „În cazul în care există cineva dintre voi care lucrează pentru inamici, fiți siguri că va fi demascat“. Până în ziua de azi Phil se întreabă ce se petrecea în mintea lui Nicholson atunci când auzea acele cuvinte.

Morala este că minciunile, înșelătoriile și trădările sunt lucruri care se întâmplă și că a le descoperi necesită aplicarea activă a modelului nostru. Treaba nu este deloc pasivă sau automată. A cunoaște modelul nu înseamnă în mod automat că veți avea superputerea să identificați înșelătoriile și minciunile oriunde și oricând. Phil nu a avut niciodată o conversație directă cu Nicholson vizavi de o eventuală colaborare a sa cu inamicii. Deci, în lipsa acelei conversații și neavând niciun motiv să-i pună întrebări direct legate de aceasta, Phil nu avea cum să descopere minciuna, chiar dacă avea contacte frecvente și semnificative cu Nicholson.

În concluzie, dacă nu vă implicați asumat în evaluarea unui comportament, nu există nimic care să vă ajute să descoperiți înșelătoria. Cu alte cuvinte, modelul funcționează doar când îl aplicați.

Un ultim lucru despre cum punem în practică modelul. Când în interiorul CIA începu să se răspândească vestea despre eficacitatea sa, un ofițer superior al agenției veni la Phil și-i spuse că dorește să vadă personal cum funcționează.

Acest ofițer decise să asiste la un interviu pe care Phil trebuia să-l desfășoare cu o persoană care candida pentru postul de furnizor de servicii. Pe măsură ce înainta cu întrebările, Phil identifică o serie de comportamente care-l făcură să insiste asupra anumitor aspecte pentru a obține mai multe informații. La scurt timp, candidatul admise că a folosit droguri în scop recreativ și spuse că folosește marijuana și cocaină cu o anumită regularitate. Apoi, pe măsură ce interviul avansa, recunoscu și că era traficant ocazional de droguri. De fapt, spuse chiar că în săptămânile premergătoare interviului câștigase circa 1 500 de dolari din vânzarea de cocaină. Continuă mărturisind că furase dintr-un magazin un sistem audio de 500 de dolari și că îi rupsese clavicula iubitei într-o ceartă cu șase luni în urmă.

La sfârșitul interviului de treizeci de minute, înainte să plece, cel ce dorea să devină furnizor de servicii se întoarse către Phil și-i spuse: „Când voi ști dacă am obținut slujba?“ Phil se uita cu coada ochiului la ofițerul superior care avea o expresie sceptică. Phil își reținu surâsul. „Nu ar trebui să dureze mai mult de două săptămâni. Vă vom anunța“, spuse el.

Ceea ce ofițerul superior a putut să observe a fost nu numai eficiența modelului în obținerea informațiilor adevărate, ci și faptul că acesta este aplicat într-un mod absolut neagresiv, fără ca nimeni să se simtă minimalizat și fără a pune în pericol interogatorul sau organizația sa. Ideea e că, atunci când interogatul pleacă, v-a spus ceea ce voiați să știți și este mulțumit de ceea ce a făcut pentru că nu vă consideră adversari. Voi doar l-ați ajutat să facă ceea ce trebuie, iar el și-a menținut demnitatea.

---

[1] În original cele două verbe folosite sunt *look* și *listen*. Folosirea aceleiași litere la începutul celor două cuvinte le permite autorilor să numească modelul *l2*. În traducere, a trebuit să optăm pentru această abreviere de la „Privește și Ascultă“. (*N.t.*)

[2] Toate detaliile acestei întâmplări sunt reale și confirmate și pe site-ul FBI-ului: http://www.fbi.gov/news/stories/2009/february/familyspies_020209. (*N.t.*)

[3] Conform site-ului FBI, numele corect este Aldrich Hazen Ames: http://www.fbi.gov/about-us/history/famous-cases/aldrich-hazen-ames. (*N.t.*)

# Capitolul 4

# Paradoxul înșelăciunii: ignorarea adevărului pentru a descoperi adevărul

> Nu există nicio mască precum adevărul pentru a acoperi minciuna,
> La fel cum a merge dezbrăcați este cea mai bună deghizare.
>
> WILLIAM CONGREVE

Pe vremea când era responsabil cu securitatea la Fermă, Phil lucra într-una din cele mai sigure structuri din țară și depindea de el ca totul să rămână astfel. Faptul că accesul neautorizat în incintă putea să aibă consecințe devastatoare pentru siguranța națională era doar o parte din problemă. A se asigura că toate persoanele care lucrau acolo erau de încredere era la fel de important.

Deci, când într-o zi absolut obișnuită o angajată veni să-i spună că-i dispăruseră patruzeci de dolari din poșetă, Phil își dădu seama că avea de-a face cu o problemă posibil monumentală. Dacă cineva din interior furase banii, oare ce altceva mai putea să fure acea persoană? Dacă există un lucru intolerabil într-un loc în care cea mai mică informație este strict secretă, acela este un hoț.

Femeia îi explică că două bancnote de douăzeci de dolari îi fuseseră luate din poșetă în timp ce era la masă și că doar o altă persoană în afară de ea — un angajat pe care-l vom numi Ronald — avea acces la biroul în care își lăsase poșeta. Phil îl chemă pe Ronald în biroul său. Când Ronald ajunse, era la fel de calm cum putea fi oricine este chemat în biroul responsabilului cu securitatea.

Prietenos și cordial prin natura sa, Phil nu era înclinat spre o atitudine dură sau severă, dar nu exista nicio îndoială că aveau un aspect serios despre care trebuia să discute. Îl invită pe Ronald să se așeze și intră imediat în subiect. Fără ocolișuri, îi spuse lui Ronald ceea ce îi spusese cealaltă angajată. Ronald asculta cu atenție. Când Phil termină de vorbit, Ronald nu spuse nimic referitor la ceea ce Phil tocmai îi relatase. În schimb se aplecă și îl trase delicat pe Phil de mânecă.

— Vino cu mine în parcare, Phil, spuse. Trebuie să îți arăt ceva.

Philip începuse deja să nu se mai mire de orice putea face sau spune o persoană acuzată, dar acea cerere îi păru cu adevărat stranie.

— Ce vrei să-mi arăți, Ronald?

— Vino cu mine și vei vedea, Phil, răspunse Ronald.

Phil nu avea nicio intenție să părăsească biroul. Ronald repetă cererea, dar văzu că era inutil. În final îi spuse lui Phil ce dorea să-i arate.

— Doream să-ți arăt ce este în portbagajul mașinii mele, spuse Ronald. Este plin de *Biblii*. În fiecare săptămână le duc acolo unde este necesar din partea bisericii mele.

Phil nu se îndoia că Ronald spunea adevărul vizavi de *Bibliile* din portbagajul mașinii sale, dar știa că, pentru a-și convinge acuzatorul, o persoană nesinceră poate să răspundă unei acuzații cu o afirmație adevărată, adeseori cu una care-l pune într-o lumină foarte favorabilă. Este ceea ce numim o situație de tipul „convinge vs. comunică“: o tentativă de a-și convinge acuzatorul de integritatea proprie, de a-l convinge că este tipul de persoană care nu ar face niciodată o asemenea faptă de care este acuzat, în loc să dea informații legate de cazul în discuție.

Phil văzuse și auzise deja reacții de acest fel în multe alte cazuri și acel caz era din ce în ce mai evident. Dacă adevărul ar fi fost de partea lui Ronald — dacă faptele ar fi fost aliatele sale —, omul ar fi spus în mod clar că nu a atins cei patruzeci de dolari ai colegei, iar apărarea sa s-ar fi centrat pe aceasta. Phil știa că trebuie să ignore sinceritatea lui Ronald referitoare la *Biblii* pentru a ajunge la adevărul despre cine a furat banii. Cu calm, dar intransigent, Phil insistă cu întrebările. După mai puțin de zece minute, Ronald recunoscu furtul.

Cam în aceeași perioadă când lucra ca expert la poligraf, înainte să intre în CIA, Michael fu chemat să interogheze un student al unei universități prestigioase. Studentul — să-l numim Anil — nu era cu siguranță studentul tipic începător. Anil era un bărbat de vârstă mijlocie emigrat în Statele Unite din Asia Orientală și era deja licențiat în inginerie mecanică, dar voia să studieze medicina. Frecventa un curs de biologie la universitate pentru a obține calificarea necesară.

Deși avea experiență într-o carieră de inginer, Anil tot nu reuși să treacă două examene parțiale la biologie. De fapt, le picase jalnic și avea absolută nevoie să treacă examenul final în mod strălucit. Anil făcu în așa fel încât să fie unul dintre puținii studenți care aveau posibilitatea să repete examenul la câteva săptămâni după ce acesta se dăduse deja. Media punctajului obținut era de 99 de răspunsuri exacte din 200 de întrebări. În mod surprinzător, Anil totaliză 184 de răspunsuri exacte.

Punctajul lui Anil a fost adus în atenția conducerii universității, care descoperi că, înainte de repetarea examenului, cineva postase răspunsurile pe un

site. Rezultatele extraordinare obținute de acel student mediocru păreau a avea o explicație. Anil a fost acuzat oficial că a înșelat.

În afară de stigmatul social care l-a înconjurat dintr-odată, acea acuză îi putea zădărnici speranțele lui Anil de a frecventa școala medicală. Anil negă totul cu fermitate și se adresă unui avocat pentru a-și recâștiga bunul renume. Convins de inocența lui Anil, avocatul i se adresă lui Michael pentru a-și supune clientul unei examinări la poligraf ca să dovedească sinceritatea acestuia.

Când Anil sosi pentru examinarea la poligraf, Michael văzu că acesta a adus cu el ceva ce părea un album foto voluminos. După ce a salutat călduros, Anil se așeză și dirijă imediat conversația asupra albumului, care conținea fotografii minunate din țara sa natală.

— Aceasta este casa mea, spuse arătând fotografiile unui palat frumos decorat. A apărut în reviste.

Michael se uită atent la fotografii și comentă politicos cu privire la frumusețea casei. Dădu din cap în semn de apreciere în timp ce Anil continuă să răsfoiască albumul, indicând fotografii în care apărea împreună cu diverși demnitari. Anil nu putea ști ceea ce gândea Michael pe măsură ce identifica demnitarii: „Avocatul tipului ăstuia va fi foarte neplăcut surprins de ceea ce o să-i spun".

Insistența lui Anil ca Michael să vadă fotografiile înainte de începerea examinării la poligraf îi spuse acestuia același lucru pe care Ronald i-l spusese lui Phil cu portbagajul său plin de *Biblii*: „Sunt complet vinovat, dar sper să te conving de contrariu arătându-ți ceva ce este adevărat și care mă pune într-o lumină favorabilă, făcându-te să crezi că o persoană ca mine nu ar putea face niciodată ceea ce sunt acuzat că am făcut".

Acest fapt combinat cu comportamentele înșelătoare pe care Anil le arătase în interviul premergător examinării la poligraf — comportamente despre care vom vorbi în capitolul următor — îl asigurară pe Michael că Anil mințea cu mult înainte de a-l supune examinării la poligraf, dar procedura a fost efectuată pentru a se supune cerinței avocatului. Așa cum era de așteptat, Anil nu trecu examinarea, la fel cum nu trecu examenele parțiale de biologie.

Ideea care se desprinde de aici este că, atunci când vreți să știți dacă cineva minte, trebuie să ignorați comportamentele sincere în așa fel încât această informație să nu fie procesată. Este un lucru care la cele mai multe persoane pare contraintuitiv și cu siguranță lipsit de sens. Și totuși este unul dintre principiile fundamentale ale modelului nostru și dintr-un motiv foarte întemeiat.

Să ne imaginăm că Phil are o admirație profundă pentru persoanele care se dedică bunăstării spirituale a comunității. Dacă nu ar fi fost condiționat să ignore un comportament care este adevărat, dar care nu privea problema culpabilității de care se ocupa la un moment dat, ar fi putut fi trimis pe căi greșite de ceea ce

Ronald i-a spus vizavi de portbagajul său plin de Biblii? În același fel, să ne imaginăm că Michael este fascinat de cultura Asiei Orientale și că are un mare respect pentru persoanele care sunt mândre de propriile tradiții. Ar fi putut dorința lui Anil de a împărtăși cu el vederea fotografiilor să influențeze percepția lui Michael privind caracterul lui Anil și posibilitatea de a fi descoperit nu doar că trișase la examen, ci și că mințise în legătură cu acest fapt?

Ignorarea comportamentelor adevărate ne ajută să ne ținem în frâu prejudecățile, părtinirile, astfel încât nici măcar să nu trebuiască să le luăm în considerare atunci când vrem să identificăm o minciună. În plus de asta, ajută la reducerea — de multe ori chiar în manieră dramatică — a cantității de date pe care trebuie să le analizăm pentru a putea să stabilim dacă o persoană este sinceră sau nu. Cu cât reușim să excludem mai multe informații străine, cu atât este mai ușor să descoperim comportamentul mincinos.

Este important să se observe și faptul că majoritatea comportamentelor asociate sincerității pot fi cu ușurință copiate de persoanele care mint. Răspunsurile sincere tind să fie directe și spontane și o persoană care minte în general este capabilă să răspundă în acel fel la multe întrebări, mai ales dacă se așteaptă la ele. Tot la fel, o persoană care spune adevărul este de obicei vigilentă, stăpână pe sine și atentă. Cu toate acestea persoanele care mint pot să aibă, într-o oarecare măsură, același comportament. Soluția este simplă: ignorați-l. Este foarte probabil că va fi folosit ca armă împotriva voastră.

## Capitolul 5

# Cum sună înșelătoria

> Când oamenii vorbesc, tu ascultă totul.
> Marea majoritate a oamenilor nu ascultă niciodată.
>
> ERNEST HEMINGWAY

Oricine a văzut la televizor un film cu o scenă într-o curte de judecată cunoaște jurământul pe care martorii trebuie să-l pronunțe: „Juri solemn să spui doar adevărul, tot adevărul și nimic altceva decât adevărul, așa să te ajute Dumnezeu?“. Dar probabil că puțini dintre noi și-au dat seama cât este de strălucit acest jurământ. Genialitatea lui constă în cuprinderea sa maximă: toate minciunile care s-au spus, care se vor spune vreodată se încadrează în trei categorii sau strategii: minciuni despre fapte comise, minciuni prin omisiune și minciuni manipulatoare. Jurământul le acoperă pe toate trei.

„*... să spui doar adevărul...*“ acoperă minciunile despre faptele comise. Acestea sunt minciunile directe, sfruntate. În 2009, când fostul guvernator din South Carolina, Mark Sanford (care dispăruse fără urmă pentru câteva zile — n. red.), a spus că fusese într-o excursie în munții Apalași când în realitate fusese în Argentina la amanta sa, aceea a fost o minciună despre o faptă comisă. Nimic elaborat, doar o minciună.

„*... tot adevărul...*“ acoperă minciunile prin omisiune. În acest caz nu este vorba despre ceea ce spune o persoană, ci mai degrabă despre ceea ce *nu* spune; aceasta constituie o minciună — o strategie care tinde să fie mult mai ușor de îndeplinit decât o minciună despre o faptă comisă. Să ne imaginăm că Sanford ar fi avut vreo afacere legitimă în Argentina, independent de relația sa clandestină. Dacă ar fi spus că s-a dus în Argentina pentru afaceri, dar ar fi omis partea care se referă la amanta sa, aceea ar fi fost o minciună prin omisiune.

„*... și nimic altceva decât adevărul...*“ acoperă minciunile manipulatoare. Vom vorbi mai multe despre această strategie în capitolul următor, deoarece este foarte puternică și deoarece persoanele obișnuite, în general, nu o recunosc.

Când cineva reușește să vă facă să-i credeți minciunile, adeseori se întâmplă deoarece spune ceva ce influențează percepția pe care o aveți față de el în legătură cu situația în care vă aflați. Să presupunem că, pus în fața acuzei de a fi avut o amantă în Argentina, Sanford ar fi răspuns: „Sunt căsătorit de douăzeci de ani și sunt un tată devotat". În acest caz, minciuna rezidă în încercarea de a influența percepția noastră în loc să comunice o informație adevărată.

Acestea sunt, așadar, strategiile care stau la baza comportamentelor verbale înșelătoare. A le identifica a fost încercarea unei vieți întregi de muncă, rezultat al unei analize nu doar a manierei în care am repurtat noi succese în detectarea minciunii în decursul anilor, ci și a insucceselor sau a parțialelor insuccese. Apropo de acestea din urmă, Phil a primit foarte devreme o frumoasă lecție privind valoarea lor.

Când fiul său Chris, care acum este agent de poliție în Carolina de Nord, era în școala gimnazială, mereu avea probleme deoarece nu-și făcea temele. Într-o zi Chris ajunse acasă după școală și descoperi că tatăl său își luase o zi de concediu. Phil intră imediat în miezul problemei.

— Chris, ai teme pentru azi?

— Astăzi am avut o suplinitoare, răspunse Chris și plecă în camera sa de la etaj.

— Ah, OK, spuse Phil și reîncepu să se uite la televizor.

Câteva minute mai târziu își dădu seama de ceea ce se întâmplase — să îi spunem o reacție întârziată în detectarea minciunii. Parcă vedea titurile ziarelor: „Un puști de nouă ani păcălește un agent de investigație al CIA". Îl chemă jos pe Chris.

— Chris, câte teme ai de făcut?

După câteva mișcări șovăitoare din picioare, Chris răspunse:

— Multe.

— Cum se face că ai multe? insistă Phil.

— Păi, astăzi am avut o suplinitoare, explică Chris, și nu a făcut decât să ne dea niște fișe de lucru și tot ceea ce nu am reușit să facem în clasă trebuie să terminăm acasă.

Phil obținea succese.

— Și mai ai încă de terminat?

— Da, o grămadă, răspunse Chris.

— Bine, spuse Phil. Du-te să-ți faci temele.

În acea zi, Phil învăță foarte multe despre cum mint persoanele. Dacă faptele nu sunt de partea lor, cel care minte vă va spune ceva care să vă convingă, iar lucrul cel mai bun pe care îl poate spune este ceva care să fie adevărat sau incontestabil. În acest caz, răspunsul lui Chris, atunci când tatăl său îl întrebase dacă avea teme de făcut, era absolut adevărat și venea în concordanță cu predispoziția lui Phil de a-l crede.

Acest exemplu ilustrează și faptul că mare parte din persoane nu se simt bine atunci când spun o minciună sfruntată. I-ar fi fost mult mai greu lui Chris să spună: „Nu, nu am teme de făcut“. Așadar, în loc să spună o minciună despre ceva comis, preferă să ocolească toată situația și să spună o minciună prin omisiune.

În familia lui Susan, în schimb, fiul ei Nick a fost cel care a ascuțit abilitatea ei parentală de a detecta minciunile. La fel ca mulți băieți preadolescenți, Nick trecea printr-o fază în care considera spălarea pe dinți și dușul o pierdere de vreme. În plus, mai și făcea gafa zilnică de a minți în această privință. Susan îl întreba dacă se spălase pe dinți sau dacă făcuse duș, iar el răspundea invariabil că da. La fel ca marea majoritate a mamelor, ea nu-l credea. Chiar și când nu era în stare să înțeleagă din comportamentul său că a mințit, mirosul pe care-l emana Nick îl trăda.

Nick părea mereu intrigat de intuiția mamei lui. Se vedea că gândește: „Am făcut cum am putut mai bine. Cum de își dă seama?“ În final curiozitatea îl împinse să o întrebe pe Susan cum își dădea seama că nu se spăla pe dinți și că se limita la a-și băga capul sub duș, fără să facă cu adevărat baie.

— Este ceea ce fac în meseria mea, răspunse ea. Nick o privi cu o expresie învinsă.

— Trebuie să-ți schimbi meseria, bombăni el.

Mulți părinți, în special mame, cred că au o capacitate înnăscută, un instinct primar când vine vorba să-și analizeze copiii. Și chiar așa și este. Fără ca măcar să se gândească prea mult, reușesc cu ușurință să vadă devierile de la comportamentele obișnuite care le activează antenele. Dar gândiți-vă cât de utile v-ar fi instrumentele analizării comportamentului care constituie metodologia pe care v-o punem la dispoziție. Să vă încredeți în instinctul vostru este util când situația implică fapte precum dacă fiul sau fiica voastră și-a făcut cu adevărat temele sau dacă s-a spălat pe dinți. Dar când este vorba de droguri, sex, bruscare sau abuz, să vă încredeți doar în instinctul vostru ar putea să nu fie cea mai bună opțiune.

Acum să analizăm comportamentele verbale înșelătoare pe care oamenii le folosesc când faptele nu sunt de partea lor.

**INCAPACITATEA DE A RĂSPUNDE.** Dacă puneți o întrebare unei persoane și aceasta nu vă răspunde, există un motiv. Este posibil ca faptele să nu fie de partea sa și deci caută o modalitate de a se descurca. Întrebarea care se impune este: dacă ar trebui să ajungeți imediat la concluzia că acea persoană minte pentru că nu v-a răspuns de la bun început. Absolut nu. Amintiți-vă întotdeauna regula ciorchinelui: avem nevoie de mai mult de un singur comportament. La urma urmelor, pot fi alte explicații. Vi s-a întâmplat vreodată să vorbiți cu cineva pe care nu îl puteți determina să vorbească la subiect? Fie persoana respectivă nu a

înțeles întrebarea, fie poate că a auzit o întrebare diferită.

**EZITAREA ÎN A NEGA FAPTELE.** Strâns legată de incapacitatea de a răspunde este absența unei dezmințiri explicite atunci când o persoană este întrebată dacă a făcut ceva ilicit sau dacă ceea ce a făcut are consecințe negative. Să analizăm un exemplu în care se utilizează acest comportament.

Pe 25 iunie 2004, vicepreședintele Dick Cheney a fost intervievat de Neil Cavuto de la Fox News, care l-a întrebat despre un schimb de cuvinte pe care vicepreședintele l-a avut în aula senatului cu senatorul Patrick Leahy. Potrivit mai multor ziariști, Cheney ar fi folosit un cuvânt obscen, dar în acel moment senatul nu era în ședință și Cheney nu a recunoscut că ar fi folosit un astfel de limbaj licențios. Iată un fragment din transcrierea acelui interviu.

**Cavuto**: Ei, bine, domnule, aș vrea să clarific câteva probleme sau măcar să aflu cum a fost cu adevărat. Una dintre ele este izbucnirea pe care ați avut-o într-una din zilele trecute față de senatorul Patrick Leahy din Vermont. Ce s-a întâmplat?

**Cheney**: Păi, noi… să spunem că am avut o mică discuție în aula senatului Statelor Unite.

**Cavuto**: Am auzit că a fost ceva mai mult decât o discuție.

**Cheney**: Păi, a fost… m-am exprimat cu o anumită vehemență și după ce am făcut-o m-am simțit mai bine.

**Cavuto**: De acord. Ați folosit limbaj licențios?

**Cheney**: Nu este genul de limbaj pe care-l folosesc de obicei.

**Cavuto**: Bine că ați clarificat, căci ziariștii spun că ați fi făcut-o.

**Cheney**: Da, nu este tipul de limbaj pe care-l folosesc de obicei. Dar…

**Cavuto**: Ce i-ați spus?

**Cheney**: Mi-am exprimat nemulțumirea față de senatorul Leahy.

**Cavuto**: Din cauza comentariilor sale despre dumneavoastră și Halliburton?

**Cheney**: Nu. A fost doar în parte pentru acel aspect. A fost doar în parte… era vorba și de… el este tipul de persoană care face astfel de acuzații și apoi se comportă cu tine ca și cum ar fi cel mai bun prieten. Și mi-am exprimat, în termeni neechivoci, opinia despre… despre conduita sa și am plecat.

Să ne oprim aici. Ce ar trebui să înțelegem din răspunsurile lui Cheney? Vicepreședintele pare că exclude posibilitatea de a fi folosit un astfel de limbaj, deci Cavuto ar putea să ia cuvintele sale ca o dezmințire implicită și să treacă mai departe, corect? Din fericire insistă:

**Cavuto**: L-ați înjurat?

**Cheney**: Probabil.

**Cavuto**: Regretați?

**Cheney**: Nu. Am spus-o și am simțit că…

[Cavuto îl întrerupe]

Deci iată cum stau lucrurile. Dacă Cheney nu ar fi înjurat, ar fi spus-o imediat când Cavuto a adus problema în discuție. În schimb a ocolit întrebarea lui Cavuto spunând că nu este limbajul pe care-l folosește de obicei. I s-a dat ocazia de a nega

și el nu a reușit să facă acest lucru. După încă trei întrebări, Cheney admite că „probabil“ l-a insultat pe Leahy (este un calificativ de excludere despre care vom vorbi ulterior în acest capitol) și la următoarea întrebare recunoaște: „Am spus-o“.

Primul tip de ezitare în a nega constă chiar în absența negării. Persoana nu doar că nu răspunde la întrebare, ci s-ar putea să nu reușească să dezmintă nimic. Dacă, de exemplu, puneți unei persoane o întrebare la care trebuie să răspundă cu „da“ sau „nu“ — „ați făcut-o?“ — și aceasta nu răspunde în mod negativ spunând de exemplu „nu am fost eu“ sau „nu am făcut-o“ este semnificativ. Când adevărul nu este un aliat, persoana este psihologic înclinată să răspundă cu informații care îi creează mai puțin disconfort.

Ezitările în a nega pot îmbrăca alte câteva forme:

- **Negare nespecifică**. Dacă răspunsul negativ face referire la un aspect mai degrabă generic și nu se referă la problema în cauză („Nu am făcut nimic“, „Nu aș face niciodată un astfel de lucru“) este semnificativ. Este o distincție foarte subtilă, dar dacă o persoană spune că nu a făcut *nimic*, psihologic își creează o portiță de scăpare și evită să spună o minciună crasă, „Nu am făcut-o“. Este o nuanță care cu dificultate este surprinsă de o ureche neantrenată.
- **Negare izolată**. Dacă o persoană răspunde în mod negativ la o întrebare referitoare la un lucru ilicit, dar acea dezmințire se găsește în interiorul unui răspuns foarte lung, acesta este un aspect important. Dacă partea de răspuns referitoare la dezmințire este foarte mică, acesta este un semn rău. Considerați-l ca un indicator al faptului că persoana minte.

**RETICENȚA SAU REFUZUL DE A RĂSPUNDE.** Uneori punem o întrebare unei persoane și acea persoană răspunde ceva de genul: „Nu cred că sunt persoana potrivită cu care să vorbiți“. În unele cazuri, se întâmplă așa pentru că nu vrea să fie persoana potrivită cu care să vorbiți: este o evitare ușoară. Sau poate să-și exprime reticența cu un răspuns de genul: „Doamne, nu sunt sigur că pot răspunde“. Firește, aceste răspunsuri pot fi și legitime, deci amintiți-vă mereu să recurgeți la regula ciorchinelui.

**REPETAREA ÎNTREBĂRII.** Din ce motiv ar putea să repete întrebarea o persoană care minte? Noi considerăm aceasta o încercare de a câștiga timp și, în definitiv, acesta este obiectivul. Conform psihologiei comportamentale, în schimb, persoana de care vorbim probabil că încearcă să umple ceea ce altfel ar putea părea să fie un moment de tăcere neplăcut. Tăcerea ca răspuns la o întrebare este aproape universal percepută ca un semn al minciunii. Deci, în loc să rămână mută și să afișeze o expresie absentă, persoana repetă întrebarea pentru a-și oferi timp de gândire. Interesant lucru este faptul că, deși durează doar două sau trei secunde să repete întrebarea, dacă socotim, timpul câștigat este mult mai mult —

din moment ce un om gândește de zece ori mai rapid decât vorbește, acele două sau trei secunde echivalează cu douăzeci sau treizeci de secunde de timp câștigat pentru a găsi un răspuns convingător. Ca de fiecare dată, și aici este important să vă amintiți regula ciorchinelui. Există motivații perfect legitime pentru a repeta o întrebare — poate că persoana nu a auzit întrebarea sau poate vrea să se asigure că a înțeles-o. Alteori este doar un obicei.

**DECLARAȚII NONRĂSPUNS**

„Este o întrebare bună."
„Mă bucur că ați întrebat asta."
„Știam că mă veți întreba asta."
„Este o preocupare legitimă."

**DECLARAȚII NONRĂSPUNS**. Psihologia care se află în spatele declarațiilor nonrăspuns este cam aceeași care stă în spatele repetării întrebării — evitarea tăcerii incomode și câștigarea de timp pentru a găsi un răspuns. Sunt lucruri pe care oamenii le spun și care nu oferă un răspuns la ceea ce au fost întrebați, de genul: „Este o întrebare bună" sau „Mă bucur că m-ați întrebat". Uneori aceste propoziții pot furniza informații utile. Adeseori auzim fraza: „Știam că mă veți întreba asta". De ce este dat acest răspuns la o anumită întrebare? Fără să-și dea seama, persoana ar putea să ne indice ceea ce gândește sau ce o preocupă.

**DECLARAȚII CONTRADICTORII.** „Se spune, și nu fără motiv, că cel care nu are o memorie bună nu ar trebui să mintă." Așa spune Michel Eyquem de Montaigne[4], care știa foarte bine că a spune o poveste coerentă când adevărul nu ne este aliat este o treabă formidabilă. Când o persoană face o declarație legată de o chestiune care vă interesează și apoi face alta care nu este consecventă cu ceea ce a spus mai înainte și nu vă explică în ce fel povestea s-a schimbat, înseamnă că acel lucru ar trebui să vă dea de gândit.

Membră a Tea Party și fostă candidată pentru senatul Statelor Unite, Christine O'Donnell apare în emisiunea de la CNN *Piers Morgan Tonight* pe 17 august 2011 pentru a-și promova cartea *Troublemaker: Let's Do What it Takes to Make America Great Again*[5]. În final, O'Donnell a plecat înainte ca interviul să se încheie deoarece voia să vorbească doar despre anumite părți din cartea sa, iar Morgan a refuzat să-și limiteze întrebările la acele părți. Iată un fragment din interviu.

**Morgan**: Deci sunteți de acord cu Michele Bachmann că poate ar trebui să reinstituim regula „nu întreba, nu răspunde"?[6]

**O'Donnell** *(râde):* Nu vreau să vorbesc despre politici. Nu sunt candidat la alegeri. Întrebați-o pe Michele Bachmann ce crede. Întrebați candidații la alegeri ce cred.

**Morgan**: De ce vă comportați atât de ciudat în legătură cu acest aspect?

**O'Donnell**: Nu mă comport ciudat, Piers. Nu sunt candidat la alegeri, nu promovez o agendă legislativă. Promovez politicile despre care vorbesc în carte, care sunt mai mult fiscale și constituționale.

În decursul a două răspunsuri, O'Donnell spune că „nu vorbește despre politici" deoarece „nu este candidat la alegeri" și apoi spune: „Promovez politicile despre care vorbesc în carte, care sunt mai mult fiscale și constituționale". În acest fel se contrazice, intrând într-o încurcătură din care nu mai poate ieși decât plecând. Vom vorbi despre cum să tratăm declarațiile contradictorii în capitolul 11.

Vom examina mai detaliat acest interviu în capitolul 7, în care ne vom ocupa de comportamentul agresiv, următorul indicator de înșelătorie aflat pe lista noastră.

**ATITUDINI AGRESIVE.** Fiind pusă la colț de faptele unei situații și fiind sub presiune, o persoană care minte poate adopta o atitudine ofensivă. De exemplu ar putea încerca să pună la îndoială credibilitatea sau competența voastră cu întrebări de genul: „De cât timp practicați meseria aceasta?" sau „De ce mă faceți să-mi pierd timpul cu astfel de întrebări?" Intenția sa este aceea de a vă face să dați înapoi, în așa fel încât să vă întrebați dacă sunteți pe drumul cel bun. Copiii adoptă adeseori această strategie când își înfruntă părinții. Întrebări de genul „De ce te iei mereu de mine?" și „De ce nu ai încredere în mine?" intră în această categorie.

**ÎNTREBĂRI NEPOTRIVITE**. Conform unor școli de gândire, a răspunde la o întrebare cu o altă întrebare este un indicator al unui comportament asociat înșelăciunii, dar, în opinia noastră, nu este neapărat așa. Pentru noi este mult mai important să observăm dacă, atunci când punem o întrebare, obținem un răspuns sub forma unei întrebări care nu are o legătură directă cu întrebarea pe care am pus-o.

Phil își amintește că a luat parte la o anchetă referitoare la un laptop dispărut. A interogat un număr de persoane care aveau acces la locul de unde a dispărut și a întrebat pe fiecare: „Există vreun motiv pentru care, atunci când găsim laptopul, am putea găsi pe el amprentele tale?" Unele dintre persoanele anchetate au răspuns cu întrebări de genul „al cui era computerul?" sau „din care birou a dispărut?". Întrebări perfect raționale și adecvate. Dar un tânăr, după o lungă pauză, răspunse: „Cât costa?" Întrebarea nu avea nicio legătură cu ceea ce fusese întrebat, dar probabil că avea un motiv bun să o pună: voia să stabilească dacă era vorba de un delict minor sau de o infracțiune gravă.

**RĂSPUNSURI ULTRASPECIFICE**. Persoanele care mint pot fi prea specifice în două moduri, care sunt aproape diametral opuse. Pot să răspundă la o întrebare într-un fel prea tehnic sau prea limitat. Ne amintim că am analizat un interviu cu un director executiv căruia îi fusese pusă o întrebare legată de vânzările sale din acel trimestru. „Mă bucur că m-ați întrebat asta", răspunse el. „Vânzările noastre interne sunt mai mari decât previziunile făcute". După cum s-a dovedit în final, vânzările pe piața internă reprezentau doar 10% din totatul venitului în

compania sa. Trei săptămâni mai târziu, compania și-a anunțat veniturile, care erau semnificativ mai mici față de trimestrul precedent. Vânzările globale se prăbușiseră.

Mai menționăm cazul acelui interviu faimos din 1992 al guvernatorului de pe vremea aceea, Bill Clinton, realizat de Steve Kroft pentru emisiunea *60 de minute*. „[Gennifer Flowers] a descris în detaliu într-un tabloid ceea ce numește ea o relație de doisprezece ani cu dumneavoastră“, spuse Kroft. La care Clinton răspunse: „Acuzația este falsă“. Tehnic avea dreptate. După Flowers, relația durase unsprezece ani și jumătate.

Pe lângă a fi prea specific, limitând sfera răspunsului, cel care minte poate să meargă la extrema opusă și să vă inunde cu informații detaliate ca răspuns la întrebarea voastră. De ce ar face așa ceva? Vă amintiți că am spus că cel care minte adeseori încearcă să influențeze percepția pe care o aveți despre el? De multe ori aceasta se întâmplă prin furnizarea mai multor informații decât ați cerut, în așa fel încât să creeze un „efect de halou“. Pe când Phil lucra la afaceri interne la CIA, el a cerut ca toți agenții săi să-i întrebe pe toți angajații care erau anchetați: „Ce faceți aici în agenție? Cu ce vă ocupați?“ Firește, agenții știau deja, dar scopul era de a testa ceva. Am descoperit că persoanele sincere tindeau să răspundă într-un mod succint, spunând care le era calificarea profesională: „Sunt agent de investigație“ sau „Sunt analist“. Persoanele mincinoase tindeau să-și descrie îndatoririle proprii oferind informații specifice menite să influențeze percepția pe care agentul o avea despre ele. Lucrul interesant era faptul că tot ceea ce spuneau era adevărat. Dar scopul era acela de a crea un efect de halou.

**POLITEȚE EXCESIVĂ**. Cu siguranță nu suspectăm o persoană care este doar amabilă. Dar dacă în locul unui răspuns la o întrebare, o persoană crește brusc nivelul amabilități, lucrul este semnificativ. Să spunem că o persoană afirmă: „Da, doamnă“ doar atunci când răspunde la o anumită întrebare, dar cu nicio altă ocazie pe parcursul interviului. Sau face un compliment interlocutorului pe parcursul răspunsului: „Apropo, frumoasă cravată“. Ideea fundamentală rezidă în faptul că, cu cât ne place mai mult de cineva, cu atât suntem mai înclinați să-l credem și să evităm confruntarea. Persoana folosește politețea pentru a se face mai simpatică.

**NIVEL INADECVAT DE PREOCUPARE**. Dacă faptele nu sunt de partea sa, o persoană trebuie să găsească o modalitate de a ieși din situație. Neavând alte soluții la îndemână, ar putea încerca să minimalizeze importanța chestiunii. În mod obișnuit, persoana se va concentra fie pe chestiune, fie pe proces și va încerca să egalizeze schimbul de replici, punând și ea întrebări: „Ce este așa de grav?“ sau „De ce sunt toți atât de preocupați de această problemă?“ Ar putea chiar să încerce să glumească pe seama acelui lucru, ceea ce poate fi cu adevărat nepotrivit.

**RECLAMAȚII PROCEDURALE**. Uneori, o persoană nu va apela neapărat la atac, dar va afișa totuși o manieră ofensivă mai degrabă decât una defensivă, punând în discuție procedurile. Întrebări de genul „de ce mă întrebați acest lucru?“ sau „cât timp va mai dura?“ fac parte din această categorie. Ele ar putea fi o tactică de întârziere a răspunsului, la fel ca repetarea unei întrebări sau oferirea unor declarații nonrăspuns sau ar putea fi o tentativă de a evita cercetările încercând îndreptarea acestora spre o altă direcție.

**INCAPACITATEA DE A ÎNȚELEGE O ÎNTREBARE SIMPLĂ**. Când puneți o întrebare, adeseori folosiți anumite cuvinte sau expresii pentru a stabili anumite repere care stabilesc importanța întrebării. Dacă acea enunțare specială poate fi o capcană pentru subiect, acesta ar putea încerca să vă facă să schimbați modul de formulare a întrebării sau terminologia folosită. Obiectivul este acela de a reduce dimensiunea sau importanța întrebării, în așa fel încât să îi poată oferi un spațiu de manevră și să ofere un răspuns pe placul dumneavoastră, dar și al lui. Probabil că exemplul cel mai cunoscut este mărturia lui Bill Clinton în cazul Monica Lewinsky, în august 1997, în fața unui consiliu independent. Pe parcursul procedurii, s-a făcut o referire la o declarație dată de avocatul lui Clinton: „Consiliul este perfect conștient de faptul că există la dosar o mărturie, aflată acum în posesia lui, conform căreia domnișoara Lewinsky ar fi spus că nu există sex sub nicio formă sau manieră și de niciun tip cu președintele Clinton“. Clinton a fost întrebat dacă era vorba de o declarație falsă. Celebrul său răspuns a fost: „Depinde de semnificația cuvântului «este». Dacă «este» înseamnă că nu există și că nu a existat niciodată, acesta este un aspect. Dacă înseamnă că nu există acum nimic, aceasta este o declarație absolut adevărată“. Clinton a fost prins în capcana dimensiunii declarației în discuție și a încercat să reducă dimensiunea chestiunii astfel încât să poată răspunde în mod veridic.

**<u>REFERIRI LA DECLARAȚII PRECEDENTE</u>**

„Așa cum am spus la ultima noastră întâlnire...“
„Așa cum am explicat în raportul nostru...“
„Așa cum i-am spus ultimului individ care mi-a pus această întrebare...“

**REFERIRI LA DECLARAȚII PRECEDENTE**. Uneori, pentru a răspunde la o întrebare, o persoană care minte va face referire la un răspuns dat anterior. Va spune de exemplu: „Repet declarația făcută anterior, când am spus...“ Sau „așa cum i-am spus și colegului de dinainte...“ sau „Așa cum am afirmat în mod repetat în declarațiile companiei noastre...“ Obiectivul este acela de a obține credibilitate. Este o tactică subtilă, dar mult mai eficace decât cred mulți oameni. S-ar putea să nu fim convinși că acea persoană este sinceră, dar repetiția este un instrument psihologic care adeseori poate să ne facă mai predispuși să credem decât dacă nu s-ar fi folosit această tactică.

Imaginați-vă că vă aflați cu o prietenă într-un restaurant necunoscut și izolat.

La un moment dat, ea se ridică pentru a merge la baie. Când se întoarce are o expresie șocată.

— Nu mă vei crede, spune ea, dar în celălalt salon există o masă la care sunt toți tipii fenomenali la care te poți gândi! Apoi începe să-i enumere pe: Johnny Depp, Gordon Ramsay, Jamie Foxx, Matt Damon, Matthew McConaughey, David Beckham, Leonardo DiCaprio, Brad Pitt, Christian Bale, Denzel Washington, George Clooney, Ryan Reynolds, Hugh Jackman, Steven Tyler, Will Smith, Pierce Brosnan…

— Da, cum să nu! veți spune voi.

— Vorbesc serios, insistă ea. Sunt acolo! I-am văzut!

Nu știți dacă prietena voastră are halucinații sau aiurează, dar știți cu siguranță că este imposibil ca toți tipii aceia să fie în camera alăturată. Îi veți spune prietenei voastre că ar face bine să împingă paharul de vin mai departe de ea.

— Auzi, îți spun că sunt acolo, în acea cameră, spune ea. Nu știu de ce, dar sunt acolo.

Acum începeți să aveți îndoieli. Chiar dacă sunteți siguri că acei indivizi nu sunt în camera alăturată, ajungeți să vi-i imaginați pe toți în jurul mesei.

— Du-te să vezi! spune prietena voastră.

În final, cedați. Vă ridicați și mergeți să vedeți.

Tocmai v-a fost prezentată puterea trimiterilor la declarațiile precedente. Simpla repetare a unei afirmații v-a făcut să capitulați. În multe situații, a face o afirmație o singură dată nu are un impact prea mare. Dar apoi de fiecare dată când afirmația este repetată, ne slăbește rezistența sau incredulitatea, până când începem să credem că este posibil ca afirmația să fie adevărată. Amintiți-vă ceea ce a spus Franklin D. Roosevelt în 1939: „Repetiția nu transformă o minciună în adevăr“.

## INVOCAREA RELIGIEI

„Jur pe Dumnezeu…“
„Dumnezeu îmi este martor…“
„Jur pe un morman de Biblii…“
„Dumnezeu știe că spun adevărul…“

**INVOCAREA RELIGIEI.** Atunci când o persoană Îl introduce pe Dumnezeu în ecuație, recurge la o formă extremă a ceea ce psihologii numesc „înfrumusețarea minciunii“ și aceasta poate fi foarte eficientă. La urma urmelor, care autoritate este mai mare decât Dumnezeu? Deci, trebuie să recunoașteți răspunsuri care includ propoziții precum „jur pe Dumnezeu“ sau „Dumnezeu îmi este martor“, deoarece trebuie să fiți conștienți de posibilitatea că acel cineva vă prezintă o minciună bine confecționată.

**MEMORIA SELECTIVĂ.** Când o persoană spune „nu-mi amintesc“ este dificil

să-i contracarezi afirmația fără vreo probă decisivă și palpabilă. Este un alibi psihologic și este foarte dificil să-l contești. O altă problemă cu memoria selectivă este că poate fi cu ușurință legitimă. Imaginați-vă că-l întrebați pe managerul unei firme cu douăzeci și cinci de mii de angajați: „Vreo persoană din firma pe care o conduceți a comis vreun furt în ultimele douăsprezece luni?“. Dacă managerul răspunde cu un „nu“ ferm, poate să pară straniu, deoarece este foarte probabil că nu are cum să știe. Un răspuns mai rezonabil ar fi: „După câte știu eu, nu“, un răspuns care în alte situații ar ridica unele semne de întrebare. Dacă în schimb l-ați fi întrebat pe manager dacă ar fi fost implicat în activități frauduloase în ultimele douăsprezece luni și el v-ar fi dat același răspuns, situația ar cere o căutare mai adâncă. Contextul este deci cu adevărat important când ne găsim în fața unui comportament de acest fel.

**MEMORIE SELECTIVĂ**

„Nu, după câte îmi amintesc…“
„După câte știu eu…“
„Din câte cunosc eu…“
„Atât cât știu eu…“

**MODELIZATORI.** Există două tipuri de modelizatori (*qualifiers*) care pot semnala prezența unei minciuni: modelizatori de excludere și modelizatori de percepție. Modelizatorii de excludere le permit persoanelor care vor să ascundă anumite informații să răspundă în mod adevărat întrebării voastre fără să dea acea informație. Modelizatorii de acest fel sunt „în esență“, „în mare parte“, „fundamental“, „probabil“ și „adeseori/cel mai adesea“. Modelizatorii de percepție sunt folosiți pentru a spori credibilitatea: „Sincer vorbind“, „Să fiu sincer până la capăt“ și „Cu onestitate/candoare“ sunt câteva exemple. Rețineți că avem cu toții obiceiuri de exprimare care pot să le explice utilizarea, deci amintiți-vă mereu regula ciorchinelui. În plus, nu considerați fiecare modelizator ca un indicator separat. Luați în considerare folosirea mai multor modelizatori într-un răspuns la o întrebare ca un indicator compact. Într-un singur răspuns pot fi mai mulți. Vom examina o strategie de abordare a modelizatorilor de excludere în capitolul 11.

**MODELIZATORI DE EXCLUDERE**

„Nu chiar…“
„Fundamental…“
„În esență…“
„În mare parte…“
„Probabil…“
„De obicei…“
„Posibil…“
„Cel mai adesea/adeseori…“

Odată, Michael se ocupa de un caz care implica o femeie tânără angajată pe

post de contabil într-o firmă mică. Era acuzată că furase mai mult de 7 500 de dolari recurgând la emiterea de cecuri false în numele firmei și folosind ștampila proprietarului pentru a le valida. Pusă în fața acuzei, femeia susținu că proprietarul aprobase acele plăți în schimbul tăcerii privind existența a două contabilități paralele, practicate pentru a evita unele datorii fiscale. Proprietarul negă și o denunță la poliție.

**MODELIZATORI DE PERCEPȚIE**

„Cu sinceritate…“
„Ca să spun adevărul…“
„Ca să fiu sincer…“
„Sincer vorbind…“
„Pe drept cuvânt…“

Iată un fragment din transcrierea interviului pe care Michael l-a avut cu ea:

**Michael**: Povestiți-mi despre momentul în care el [proprietarul] v-a spus: „Acum că știți [de existența a două contabilități paralele] voi face în așa fel încât să vă țineți gura închisă“.

**Contabila**: Păi, în esență, mi-a spus că voi fi plătită extra, știți. În esență, nu am vorbit despre particularități, în esență.

În mod clar inventa totul pe măsură ce vorbea și în final mărturisi acest fapt. La data aceea, mai avea cam o lună până să termine o perioadă de probațiune pentru un delict adiacent. Acum o aștepta închisoarea… în esență.

**DECLARAȚII CONVINGĂTOARE.** Minciunile manipulatoare, cele despre care am vorbit în deschiderea capitolului, ca minciuni cu o putere specială, apar sub forma a ceea ce numim „declarații convingătoare“. Acest tip de schemă comportamentală este atât de eficace, încât necesită o discuție mai profundă. Ne vom ocupa de asta în capitolul următor.

---

[4] Michel Eyquem de Montaigne — (1533–1592) filosof francez. Citatul face parte din *Eseuri*, capitolul IX, „Despre mincinoși“. (*N.t.*)

[5] În traducere: *Provocări: să facem ce trebuie ca America să devină măreață din nou.* (*N.t.*)

[6] Regula „nu întreba, nu spune“ — (în original „Don’t ask, don’t tell“) se referă la legea care, până în anul 2011, îi împiedica pe homosexualii și lesbienele declarate să activeze în armata SUA. (*N.t.*)

## Capitolul 6

# Cele mai solide minciuni

> Faceți ca minciuna voastră să fie chiar mai logică decât adevărul însuși, astfel încât călătorii obosiți să-și poată găsi odihna.“
>
> CESLAW MILOSZ

La fel ca toți cei care fac această muncă, am avut și noi partea noastră de cazuri tulburătoare. Poate că cel mai tulburător dintre toate a fost cazul unui bărbat pe care-l vom numi Oscar, un angajat guvernamental de rang înalt. Oscar era cercetat sub învinuirea de abuz asupra minorilor, iar Phil primi sarcina de a-l interoga.

Când Phil îl întrebă pe Oscar dacă a avut contacte sexuale cu minori, Oscar îl privi încruntat. Agită un deget și începu să vorbească.

— Tinere, nu aș face niciodată un astfel de lucru, spuse furios. Acela ar fi un lucru pervers, iar eu nu sunt un pervers.

Phil rămase impasibil și răspunse cu un calm extrem.

— Ascultați, spuse, se întâmplă să am chiar eu doi băieți mici. Sincer vă spun, dacă v-aș considera un pervers, nu cred că aș putea rămâne în aceeași cameră cu dumneavoastră.

Oscar păru încurcat. Cu siguranță nu se aștepta la acea reacție. Se aștepta la o discuție aprinsă sau la o ceartă și în schimb avu parte de aprobare. Phil se întoarse imediat la șirul întrebărilor.

— Deci, când ați stat ultima dată singur cu acei copii?

În final, Oscar a recunoscut că abuzase sute de copii. Când Phil îl întrebă unde obișnuia să-i caute, răspunsul lui Oscar fu înfiorător. Spuse că locul său preferat era un lanț de pizzerii cu săli de jocuri pentru copii.

Când Oscar i-a răspuns lui Phil spunându-i că nu ar fi făcut niciodată un astfel de lucru, că a molesta copiii este ceva pervers și că el nu era un pervers, folosea declarații convingătoare. Dacă unei persoane îi este pusă o întrebare și nu poate răspunde cu fapte deoarece faptele nu sunt de partea sa, este foarte probabil că

va răspunde cu aceste declarații, care sunt menite să convingă de ceva pe cel care pune întrebări decât să furnizeze informații adevărate.

Imaginați-vă că cineva vă întreabă: „Tu ai luat banii care lipsesc?“ De vreme ce sunteți persoane oneste și nu ați luat niciun ban, răspunsul vostru va fi cel mai probabil: „Nu!“ Motivul este că acesta este singurul fapt și cel mai important pe care vreți să-l comunicați. O persoană vinovată poate sau nu să răspundă cu o negație, dar disconfortul provocat de imposibilitatea de a folosi faptele de partea lui o va obliga, cel mai probabil, să vă furnizeze alte informații pentru a vă convinge. Ar putea spune: „Nu aș face niciodată asta“, „Ar fi un lucru necinstit, iar eu nu sunt o astfel de persoană“ sau „Întrebați pe oricine, verificați-mi cazierul“ sau „Am o bună reputație“ sau „Credeți că mi-aș risca serviciul făcând un astfel de lucru?“

**NEUTRALIZAREA DECLARAȚIILOR CONVINGĂTOARE**

Modalitatea de a combate declarațiile convingătoare este neutralizarea lor, a le face ineficiente acceptându-le sau fiind de acord cu ele. Firește aceasta nu înseamnă a fi de acord cu acțiunea. În exemplul referitor la Susan Smith (vezi discuția din acest capitol) ar putea suna cam așa: „Susan, știu că îți iubești copiii. Cred că este evident pentru toată lumea“. Pentru o fracțiune de secundă ea ar putea gândi: „I-am convins“, dar pasul următor este să se rămână la subiect și să se continue pe direcția urmată. „Susan, acum vrem să vorbim cu tine despre ceea ce s-a întâmplat cu adevărat. Vrem să reexaminăm povestea ta“. Mesajul transmis este acesta: „Ți-am pus o întrebare. Am auzit ceea ce ai spus, iar ceea ce ai spus nu influențează direcția acestei conversații“. Frumusețea constă în faptul că transmiteți acest mesaj într-un mod foarte subtil. Dacă ați face-o într-o manieră directă, ați spune: „Stai puțin, Susan, nu te cred. Cred că minți cu neobrăzare“. Aceasta va face ca subiectul să intre în defensivă și să se închidă. Misiunea noastră este să-l facem să se deschidă în fața noastră. Această tactică este extrem de puternică și eficientă, fie că e folosită de un părinte într-o discuție cu fiul, fie de un angajator într-o discuție cu un angajat, fie de un agent de la CIA într-o discuție cu un terorist.

**UN PONT PENTRU PĂRINȚI**

Dacă sunteți părinți și a sosit momentul să vorbiți cu fiul vostru despre concumul de droguri, țineți minte că trebuie să fiți în modalitatea PA atunci când vorbiți cu el și fiți foarte atenți la declarațiile convingătoare. Experiența ne-a demonstrat că adolescenții care au încercat droguri, când sunt întrebați de părinți, tind să folosească intens declarațiile convingătoare. În cazul în care copilul vostru nu a luat droguri, cel mai posibil răspuns al lui va fi ceva de genul: „În niciun caz, deloc!“. Spre deosebire de aceștia, este puțin probabil ca tinerii care au folosit droguri să nege acest fapt. În schimb, de obicei fac declarații convingătoare de tipul:

- „Nu pot să cred că tu te gândești că aș face un astfel de lucru!“
- „Nu ți-am dat niciodată motiv să crezi asta!“
- „De ce nu ai încredere în mine?“
- „Mă acuzi doar pentru că Josh a fost prins și Josh este prietenul meu!“

În apendicele I veți găsi o listă de întrebări pe care le puteți pune copilului vostru legat

de concumul de droguri.

Poate credeți că toate acestea sunt destul de evidente, că un astfel de comportament ar face pe oricine bănuitor. Și totuși, vă asigurăm că, dacă nu sunteți în modalitatea PA și nu ne utilizați modelul, veți fi vulnerabili la aceste declarații convingătoare, indiferent de experiența voastră. Motivul este că pur și simplu sunt *convingătoare*. De obicei sunt perfect rezonabile și ele pot fi greu de detectat tocmai pentru că au sens. Auziți o astfel de afirmație și credeți că: „Este un lucru pe care l-aș spune și eu dacă mi-ar fi pusă aceeași întrebare“. S-ar putea foarte bine să fie așa, dar diferența este că probabil voi veți face doar una din aceste afirmații și că vă veți completa răspunsul cu o declarație directă prin care veți spune că nu ați făcut-o. Persoana care minte adeseori va face o serie de declarații convingătoare pentru că nu are de ales. Faptele nu sunt de partea sa.

Să analizăm câteva exemple de un astfel de comportament. Acum câțiva ani, Phil instruia un grup de agenți ai forțelor de ordine și vorbea despre declarații convingătoare când văzu că doi agenți chicoteau în spatele sălii. Se întâmplă să ne distrăm destul de mult la astfel de traininguri, așa că Phil se opri la jumătatea frazei și, prefăcându-se indignat, le ceru celor doi agenți să le povestească și celorlalți ceea ce i-a făcut să râdă. Unul din cei doi a explicat că un coleg din același grup cercetase un caz de furt în orașul lor. O femeie denunțase faptul că un instalator reparase o țeavă care curgea în apartamentul ei în timp ce ea era la serviciu, și când s-a întors acasă a descoperit că unele dintre bijuteriile ei dispăruseră. Agentul care s-a ocupat de caz i-a interogat pe toți cei care au avut acces la apartament, inclusiv pe instalator. Când a fost întrebat dacă luase bijuteriile, omul a răspuns: „Fac această muncă de douăzeci de ani și sunt aproape de pensionare. De ce mi-aș risca pensia pentru câteva bijuterii amărâte?“

Cei doi colegi care chicotiseră au spus că amicul lor, ofițerul investigator, găsise acel răspuns atât de logic, încât nu-l mai consideră pe instalator un suspect. Phil se adresă ofițerului investigator.

— Și acum ce credeți? îl întrebă.

— Cred că mâine voi merge să discut cu instalatorul, răspunse ofițerul.

Cam în aceeași perioadă instruiam Divizia Forțelor de Ordine din Carolina de Sud. Unul dintre agenții care făceau cursul era din orășelul Union, din Carolina de Sud, al cărui cel mai faimos — sau mai bine spus famat — cetățean este Susan Smith. Americanii își amintesc probabil cazul tragic de omucidere din 1994, când doamna Smith își înecă cei doi fii lăsându-și mașina să alunece într-un lac cu băieții prinși înăuntru. La început pretinse că un bărbat îi furase mașina, dar după nouă zile mărturisi crima.

Într-o pauză din timpul instruirii, după ce discutasem despre declarațiile convingătoare, un agent care cunoștea ancheta ni se adresă. „Pentru prima dată cred că am înțeles cum a reușit să-i inducă în eroare pe anchetatori în timpul acelui prim interogatoriu“, spuse el. Agentul adăugă că, atunci când doamna

Smith a fost întrebată dacă avea ceva de-a face cu dispariția copiilor săi, ea a răspuns: „Îmi iubesc copiii. De ce aș vrea să le fac rău? Nu le-aș face niciodată rău copiilor mei“. Agentul a spus că, în acel moment, investigatorii, deși aveau multă experiență, au fost convinși că doamna Smith nu avea nimic de-a face cu crima.

Cele trei declarații convingătoare au fost extrem de eficiente din trei motive. În primul rând, ca toate declarațiile convingătoare, erau adevărate sau irefutabile. Când ea a spus: „Îmi iubesc copiii“, probabil era adevărat, într-un fel sau altul. Când a spus: „Nu le-aș face niciodată rău copiilor mei“ era dureros de fals. Dar în momentul în care a spus-o era irefutabilă.

**DECLARAȚII CONVINGĂTOARE**

„Nimeni nu ar pune vreodată la îndoială onestitatea mea.“
„Am o reputație foarte bună.“
„Sunt o persoană onestă.“
„Cuvântul meu este suficient.“
„Nu fac eu astfel de lucruri.“
„Încerc mereu să fac numai lucruri bune.“
„Nu mi-aș risca niciodată serviciul făcând un astfel de lucru.“
„Cum ai putut să te gândești măcar că aș putea fi implicat într-un lucru atât de grav?“
„Lucrez aici de mai bine de douăzeci de ani.“
„Te iubesc, nu aș face niciodată nimic care să te rănească.“

În al doilea rând, declarațiile convingătoare de obicei includ emoție. În acest caz, agentul a spus că, atunci când doamna Smith a făcut acele declarații, investigatorii i-au văzut ochii umplându-i-se de lacrimi — emoția este cea care exprimă convingere. Emoția în sine și de una singură nu este neapărat sinceră sau înșelătoare. Dar persoanele care mint o folosesc pentru a da credibilitate minciunilor proprii.

În al treilea rând, declarațiile erau în acord cu prejudecățile investigatorilor. „După experiența noastră, mamele nu-și ucid copiii“, ne-a spus agentul. „Și al naibii de sigur nu o fac în Union, în Carolina de Sud.“ Asta era interesant.

— Dar unde se întâmplă ca mamele să-și ucidă copiii? întrebă Phil.

— Păi, știți, în New York, L.A., Chicago, răspunse agentul. Chiar și agenții de poliție pot face o generalizare șubredă, la fel ca oricare dintre noi.

Spre deosebire de modelizatori, considerăm că fiecare declarație convingătoare este un indicator de falsitate individual. Deci două declarații convingătoare constituie un ciorchine. *Atât* sunt de puternice.

# Capitolul 7
# Furia mincinosului

Niciun om nu minte cu atâta îndrăzneală precum omul indignat.
FRIEDRICH NIETZSCHE

Într-o sală de judecată a unui tribunal federal din Huston, pe 10 aprilie 2006, Jeffrey Skilling, fost manager la Enron Corporation, a ajuns în boxa martorilor în procesul în care era judecat. Fusese acuzat de complot, fraude privind securitatea, tranzacții abuzive pe bază de informații privilegiate și declarații false față de auditori cu puțin înainte de colapsul spectaculos al fostei societăți de servicii energetice, iar acum urcase în boxa martorilor pentru a-și susține nevinovăția.

Skilling ridică mâna dreaptă când aprodul îi ceru să rostească jurământul:

— Juri solemn să spui doar adevărul, tot adevărul și nimic altceva decât adevărul, așa să te ajute Dumnezeu?

— Jur, răspunse Skilling și apoi se așeză. Amintiți-vă de capitolul 5 și de natura cuprinzătoare a acestui jurământ, de felul în care acoperă fiecare tip de minciună pe care Skilling ar fi putut să o spună: minciuni despre faptele comise, minciuni prin omisiune și minciuni manipulatoare. Este fascinant să te gândești ce trebuie să-i fi trecut prin minte lui Skilling în timp ce rostea acel jurământ. Se simțea încolțit sau pus la colț deoarece faptele nu erau de partea lui și miza era enormă? Oare aceasta l-a determinat să se dezlănțuie împotriva celor care-l acuzau pentru situația lui?

— Vânătoarea de vrăjitoare a început, le spuse Skilling juraților. Sunt oameni care și-au pierdut banii. Sunt oameni care și-au pierdut locul de muncă. Lucrul cel mai simplu de făcut este să cauți vrăjitoarele.

După cum părea, jurații nu s-au lăsat impresionați. Patruzeci și cinci de zile mai târziu au dat un verdict de vinovăție pentru un cap de acuzare — complot, un verdict pentru tranzacții abuzive pe bază de informații privilegiate, unul pentru cinci capete de acuzare pentru false declarații către auditori, unul pentru

douăsprezece capete de acuzare pentru fraudă privind securitatea. Skilling a fost condamnat la douăzeci și patru de ani și patru luni de închisoare și amendat cu 45 de milioane de dolari.

Cu cinci ani înainte de a urca în boxa martorilor, Skilling dădea deja semne că se simte încolțit. Pe 17 aprilie 2001, într-o videoconferință cu analiști și reporteri, Richard Grubman, directorul administrativ de la Highfields Capital Management din Boston, îl admonestează pe Skilling pentru refuzul lui Enron de a face public bilanțul împreună cu declarațiile de venituri.

— Sunteți unica instituție financiară care nu poate arăta un bilanț sau o situație a banilor rulați, spuse Grubman.

— Mda, mulțumesc mult, răspunse Skilling. Apreciem fapul că ne-ați spus. Imbecilule.

Fără îndoială, în acea zi Skilling era atât de preocupat de ceea ce se întâmpla la Enron, încât nu a fost în stare sau nu a vrut să răspundă la întrebările care-i erau puse. După mai puțin de opt luni, pe 2 decembrie 2001, Enron a intrat insolvență.

Skilling își dădea seama că viața sa se distrugea și probabil își putea imagina un scenariu realist în care avea să suporte consecințe grave. Un comportament ofensiv precum cel afișat de Skilling în acea videoconferință și cel din boxa martorilor poate fi un indicator foarte puternic de înșelătorie. Cu cât situația este mai disperată, cu atât subiectul este mai înclinat să atace. Deci, atunci când remarcăm această atitudine ca răspuns la o întrebare, trebuie să înțelegem că subiectul este foarte stresat de acea întrebare și că acest aspect necesită atenție suplimentară.

Unul dintre comportamentele înșelătoare pe care le-am introdus în capitolul 5 era afișarea unui nivel inadecvat de preocupare. Așa cum am spus deja, când faptele nu sunt de partea sa, un subiect poate recurge la o strategie de minimalizare a importanței aspectului răspunzând într-o manieră nepotrivit de nonșalantă. În unele cazuri acest comportament poate fi o formă de atac sau agresiune.

Pe 28 ianuarie 2003, atunci când jurnalista TV Diane Sawyer îl intervievă pe Scott Peterson, din Modesto, California, care mai târziu a fost declarat vinovat de uciderea soției sale gravide, Laci, într-unul din cazurile de omucidere cele mai faimoase, ea i-a pus întrebarea pe care o așteptau cu toții, în mod direct: „Ți-ai ucis soția?“

Peterson răspunse: „Nu, nu. Nu am făcut-o“. În mod curios totuși râdea în timp ce o spunea. Este dificil să ne imaginăm o atitudine mai nepotrivită în fața unei întrebări atât de teribile.

Factorii psihologici cărora le poate fi atribuit un astfel de comportament sunt complecși, dar experiența ne-a demonstrat că într-o reacție ca aceea a lui

Peterson e posibil să existe un comportament ofensiv. Un surâs în fața unei întrebări despre o crimă atât de odioasă poate arăta condescendență sau desconsiderare față de cel care a pus întrebarea.

Comportamentul ofensiv poate să se manifeste și printr-o amenințare, iar amenințarea poate implica și un act de autolezare. Am observat acest aspect atunci când lucram ca examinatori la poligraf pentru CIA. Acolo miza era foarte mare și atmosfera era cu adevărat încordată.

Înainte de a conecta subiectul la poligraf are loc un interviu preliminar în care sunt trecute în revistă aspectele care vor fi tratate în timpul examinării la poligraf. Această discuție ne asigură că subiectul este încrezător în răspunsurile sale și îi conferă oportunitatea de a mărturisi lucruri care ar putea fi direct legate de întrebările testului sau de a discuta preocupări secundare. La agenție aceste interviuri preliminare privesc în mod necesar chestiuni personale extrem de delicate care trebuie discutate pentru a determina dacă este posibil ca unei persoane să-i fie încredințate informații care privesc nu doar securitatea noastră națională, ci și viața persoanelor. Este o procedură extrem de invazivă și intruzivă la care persoanele care doresc să lucreze pentru agenție se supun de bunăvoie.

Susan își amintește că a trebuit să supună interviului o femeie de patru ori din cauza comportamentelor pe care le afișa și că femeia devenea încet, încet tot mai deranjată, încât amenință că se va arunca de la balconul etajului șapte dacă Susan nu o va lăsa în pace. Cei care o cunoșteau pe Susan în afara agenției o considerau ca fiind mama tipică dedicată complet copiilor, dar acea femeie o numi „zeiță oxigenată a torturii".

Alteori, în acel mediu, comportamentul ofensiv devenise un atac direct. Din cauza muncii specifice pe care o desfășurase la agenție înainte de a deveni examinator la poligraf, lui Susan îi erau date cazuri în care să testeze cu poligraful agenți de investigație. În timpul unui interviu preliminar cu un astfel de agent, Susan puse întrebarea standard privind contactele cu cetățeni străini și servicii secrete din alte țări. Acest lucru îl înfurie pe agent, care răbufni spre Susan lansându-se într-o tiradă în care o acuza de faptul că nu avea cum să înțeleagă niciodată viața unui agent de investigație și activitățile pe care le desfășura. Susan rămase impasibilă. Nici măcar nu-l mai conectă la poligraf. Înainte de finalul interviului preliminar, omul a admis că întreținuse relații sexuale cu o femeie care lucra pentru un serviciu secret străin.

Acum, să examinăm un pic mai în profunzime modul în care este manifestat acest comportament într-o situație mai complexă ce implică un stimul și un răspuns.

Așa cum am remarcat în capitolul 5, Christine O'Donnell, fostă candidată din Delaware pentru o poziție în Senatul Statelor Unite, a apărut în emisiunea de la

CNN *Piers Morgan Tonight* pentru a-și promova cartea. În acel capitol am analizat declarațiile contradictorii ale lui O'Donnell. Aici ne vom concentra asupra comportamentului ofensiv.

Când avansaseră destul de mult în interviu, Morgan cită un documentar de la MTV din 1996 în care O'Donnell condamna masturbarea și o întrebă dacă între timp opinia sa vizavi de acest aspect s-a schimbat. O'Donnell, care pentru interviu se afla într-un alt studio, răspunse că a vorbit despre acel documentar în cartea sa și că explicase cum de ridicase problema în acea fază a vieții sale. Morgan se referi și la alte declarații pe care O'Donnell le făcuse vizavi de abstinență și desfrâu și folosi argumentul pentru a introduce o discuție despre căsătoria gay și despre regula „nu întreba, nu spune". Să vedem acel punct al interviului și să subliniem comportamentele ofensive.

**Morgan**: Ar fi o continuare firească să vă pun, de exemplu, o întrebare foarte importantă pentru orice politician…

**O'Donnell** *(întrerupând):* Am vorbit deja despre tot în carte.

*O'Donnell a intrat deja în modul ofensiv. Întreruperea are scopul de a-l împiedica pe Morgan să pună întrebarea direct. Acest comportament lipsit de politețe constituie un atac la adresa lui Morgan și a strategiei sale pentru interviu, dar și la adresa procedeului pe care încearcă să-l aplice. Este evident că O'Donnell se teme că întrebarea lui Morgan o va prejudicia serios din punct de vedere politic. Drept urmare, încearcă să preia controlul interviului și să-i transmită lui Morgan că ea va dicta ce se discută.*

**Morgan**: Ce ziceți de căsătoria gay, de exemplu?

**O'Donnell**: Am răspuns la asta în carte. Sunt aici pentru a vorbi despre…

**Morgan** *(întrerupând):* Dumneavoastră sunteți aici pentru a vă promova afurisita de carte, deci nu puteți continua să repetați: „Totul este în carte". Trebuie să redați ceva din ea.

**O'Donnell**: Sunt aici pentru a vorbi despre carte.

**Morgan**: Da, vorbesc despre carte. Dumneavoastră continuați să spuneți: „Totul este în carte". Deci spuneți-mi ce este scris în carte.

**O'Donnell**: De ce nu-mi puneți întrebări despre ceea ce spun în capitolul numit „Șeful nostru urmăritor", unde-l critic pe Barack Obama? De ce nu vorbim despre…

**Morgan**: Deoarece în acest moment vreau să știu dacă susțineți căsătoria gay.

**O'Donnell**: Dumneavoastră sunteți la limita bunului-simț, știți? Este evident că…

**Morgan**: Serios?

**O'Donnell**: Este evident că vreau să vorbesc despre aspectele pe care am ales să le discut în carte.

*În acest punct al interviului O'Donnell l-a atacat direct pe Morgan acuzându-l de „lipsă de bun-simț". În același timp, declarația sa „sunt aici pentru a vorbi despre carte" este flagrant contradictorie cu răspunsurile sale precedente, în care a refuzat să vorbească despre aspecte pe care le menționează a fi în carte. În fața insistenței lui Morgan, care vrea să discute despre căsătoria gay, O'Donnell este constrânsă să*

*se întoarcă și să insiste să se discute doar despre aspectele alese de ea.*

**Morgan**: Răspundeți la această întrebare în carte?

**O'Donnell**: Vorbesc despre convingerile mele religioase, da, sigur.

**Morgan**: Vorbiți despre căsătoria gay în carte?

**O'Donnell**: Ce relevanță are asta în acest moment? Există un act legislativ?

**Morgan**: Are relevanță, cu siguranță, după cum știți, din cauza opiniilor lui Michele Bachmann și ale altora. E o temă politică foarte controversată. Sunt doar curios să vă cunosc opinia. Dumneavoastră continuați să spuneți „este în carte". Deci nu înțeleg cum de nu vreți să o spuneți în interviu dacă este și în carte.

**O'Donnell**: Deoarece nu cred că este relevant. Nu este un subiect de care am ales să mă ocup, nu este ceva pentru care mă lupt în acest moment. Am făcut-o deja în trecut. Ceea ce încerc să fac în acest moment este să promovez o carte care sper să motiveze persoanele care aparțin mișcării Tea Party[7] să continue în această direcție pentru a readuce America la o a doua revoluție. Acesta este obiectivul meu, acesta este interesul meu în acest moment.

*Aici O'Donnell îl atacă pe Morgan punând în discuție relevanța întrebării sale și încă o dată nu reușește să răspundă. În mod clar îi este frică să discute cu Morgan despre acest subiect.*

**Morgan**: Atunci sunteți de acord cu Michele Bachmann că poate ar trebui să reintroducem legea „nu întreba, nu spune"?

**O'Donnell *(râde)*:** Nu vreau să vorbesc de politici. Nu sunt candidată la alegeri. Întrebați-o pe Michele Bachmann ce crede. Întrebați candidații ce cred.

**Morgan**: De ce vă comportați atât de ciudat în legătură cu acest aspect?

**O'Donnell**: Nu mă comport ciudat, Piers. Nu sunt candidat la alegeri, nu promovez o agendă legislativă. Promovez politicile despre care vorbesc în carte, care sunt mai mult fiscale și constituționale. Din acest motiv am acceptat să particip la emisiunea dumneavoastră. Despre aceasta vreau să vorbesc. Nu eu mă comport ciudat, ci dumneavoastră depășiți limita bunului-simț. [Vezi capitolul 5]

**Morgan**: Sunt uluit că dumneavoastră credeți că sunt prost crescut. Eu cred că sunt galant și respectuos. Vă pun doar întrebări bazate pe declarațiile dumneavoastră publice și despre ceea ce ați scris în cartea dumneavoastră. Nu cred că sunt nepoliticos punându-vă întrebări despre asta.

**O'Donnell**: Bine, dar nu credeți, în calitate de moderator, că, dacă eu spun că vreau să discut despre un lucru, ar trebui să vorbim despre acesta?

**Morgan**: Nu, aș spune că nu. Dumneavoastră sunteți politician.

**O'Donnell**: Da, de acord, sunt solicitată în mai multe părți. Am refuzat un alt interviu pentru a fi aici.

**Morgan**: Unde plecați? Ne părăsiți?

**O'Donnell**: Păi, ar fi trebuit să vorbesc la Clubul Femeilor Republicane la ora șase și am decis să întârzii un pic acolo, dar nu pentru a suporta un moderator nepoliticos, ci pentru a vorbi despre cartea mea, pentru a vorbi despre aspectele pe care le-am pus în discuție în ea. Ați citit cartea?

**Morgan**: Da, dar aceste aspecte sunt în cartea dumneavoastră, exact asta vreau să spun. Vorbiți, într-adevăr, despre ele.

**O'Donnell**: De acord. Am încheiat? Am terminat?

*O'Donnell încheie interviul cu un atac dublu: îl respinge pe Morgan, întrucât este „un moderator nepoliticos“ și îl pune în dificultate părăsind pe neașteptate emisiunea.*

Comportamentul lui O'Donnell în acel interviu ilustrează cum o persoană care se simte încolțită de un anumit șir de întrebări se poate vedea constrânsă să-l atace pe cel care pune acele întrebări în așa fel încât să-l facă să se retragă. În acest caz, O'Donnell părea că se simte amenințată de întrebările lui Morgan referitoare la căsătoriile gay. Ce concluzii ar trebui să tragem din intensitatea atacurilor sale ca răspuns la acea amenințare? Probabil era convinsă că a discuta cu Morgan despre opiniile proprii legate de acel aspect la o televiziune națională ar fi prejudiciat-o politic și poate i-ar fi creat probleme chiar la nivel personal. Pentru ea, a răspunde cu sinceritate la întrebările lui Morgan nu era o opțiune. Când miza este mare și subiectul consideră că a rămas fără alternativă, adeseori recurge la arma ofensivei.

---

[7] Mișcarea Tea Party — mișcare politică americană cunoscută pentru poziția sa conservatoare și pentru influența ei în cadrul Partidului Republican. (*N.t.*)

# Capitolul 8
# Cum arată înșelătoria

> Cine are ochi de văzut și urechi de auzit ar putea să se convingă că niciun muritor nu este în măsură să țină un secret.
> Dacă buzele sale sunt tăcute, va vorbi cu vârful degetelor: trădarea debordează din fiecare por de-al său.
>
> SIGMUND FREUD

Dacă o imagine face cât o mie de cuvinte, directorul executiv al unei corporații a scris o carte întreagă în decursul unei singure întâlniri. Phil fusese desemnat să-l intervieveze pe acest manager care lucra pentru o companie din Top 500 în cadrul unui contract cu guvernul. Din cauza naturii secrete a activității care trebuia desfășurată în cadrul contractului, investigații preliminare fuseseră făcute asupra câtorva dintre directorii executivi din companie, inclusiv asupra celui despre care vorbim: îl vom numi Norman. Verificarea trecutului lui Norman a dezvăluit că acesta avea o amantă din altă țară. Deși era căsătorit, aspectul problematic nu era atât faptul că Norman avea o relație extraconjugală, ci faptul că nu dezvăluise acest lucru. I s-a cerut să precizeze toate contactele sale cu cetățeni străini, iar el nu a făcut-o.

Norman era o apariție formidabilă, un tip masiv care jucase fotbal american în liceu. Când intră, își agăță sacoul și se așeză cu o atitudine bruscă. Phil îi explică de ce era acolo: ca să vorbească cu el despre informația că ar avea o prietenă în altă țară. Norman i-a răspuns: „OK“ și apoi își descălță pantoful drept, își ridică piciorul pe scaun și își puse brațele în jurul genunchiului. Când Phil îl întrebă în mod direct dacă are o amantă din altă țară, Norman răspunse cu două declarații convingătoare: își scoase pantoful stâng, își ridică piciorul pe scaun și își cuprinse cu brațele ambii genunchi. Și acesta era Norman, tipul masiv cu cravată și cămașă albă perfect scrobită, ghemuit într-o poziție fetală privindu-l pe Phil pe deasupra genunchilor.

Ce trebuia să deducă Phil din această atitudine? Cu siguranță, pentru a deveni

un mare șef al unei firme atât de importante, Norman trebuia să aibă un anumit nivel de inteligență și sofisticare și totuși nu era deloc conștient de comportamentul pe care-l afișa. Era ilustrarea clară a faptului că nimeni nu poate să se abțină de la a manifesta un comportament care poate fi evaluat. Să mai spunem doar că Phil înțelese că avea o problemă și că trebuia să mai sondeze.

În capitolul 2 am spus că mare parte din comunicare este nonverbală. Mai mult decât atât, actele nonverbale reprezintă o majoritate covârșitoare. Rezultatele diferitelor studii diferă, dar mare parte din cercetători sunt de acord asupra faptului că cel puțin două treimi din comunicarea noastră se realizează în mod nonverbal. În cazul în care considerăm această modalitate de comunicare în întregimea ei și o numim „limbajul trupului“, este important să înțelegem că atitudinile nonverbale înșelătoare pe care le examinăm ca parte a modelului sunt doar un subset din acesta. Cu alte cuvinte, unele forme de limbaj corporal sunt considerabil mai revelatoare decât altele.

Așa-numiții „experți“ ai limbajului trupului tind să analizeze global comportamentele nonverbale. Vă amintiți ce am spus despre evaluarea comportamentului global? Este mai bine să o evitați pentru că veți fi copleșiți de extrem de multe informații și v-ați pune în poziția de a ghici semnificația și importanța cutărei posturi sau cutărui gest repetitiv. Trebuie să eliminați din ecuație speculația și să filtrați toate comportamentele globale care nu vă ajută să identificați înșelătoria. Deci va trebui să vă limitați analiza la acele comportamente care urmează imediat și direct stimulului, adică întrebării voastre.

Experiența ne-a permis să identificăm anumite comportamente ca potențial înșelătoare când se prezintă în acest fel. Să le examinăm mai îndeaproape.

**PAUZA SAU ÎNTÂRZIEREA COMPORTAMENTALĂ.** Puneți o întrebare unei persoane și inițial nu veți obține nicio reacție. După o întârziere, persoana începe să răspundă. Cât trebuie să dureze o întârziere pentru a fi semnificativă, pentru a putea fi considerată un indicator al falsității? Păi, depinde.

Faceți un experiment cu un prieten. Întrebați-l: „Ce făceai acum șapte ani în aceeași zi?“ El va face în mod invariabil o pauză înainte de a răspunde, deoarece nu este o întrebare care să își găsească în mod firesc un răspuns imediat — acesta trebuie să se gândească și probabil tot nu va putea răspunde în mod precis. Acum întrebați-l: „Acum șapte ani la aceeași dată, ai jefuit o benzinărie?“ Dacă prietenul vostru face o pauză înainte de a răspunde, probabil ar trebui să vă alegeți cu mai multă atenție prietenii. Mult mai probabil nu va exista nicio ezitare — prietenul vostru va răspunde imediat: „Nu!“ sau „Normal că nu!“. Este un exercițiu foarte simplu, dar vă ajută să înțelegeți că întârzierea trebuie să fie evaluată în funcție de adecvarea ei la context.

O a doua variabilă de luat în considerare este dacă întârzierea este potrivită

pentru subiect. Pe parcursul unui interviu, de exemplu, vă veți face o idee de cât timp trece, în medie, înainte ca subiectul să răspundă la întrebările voastre. Dacă vreun răspuns nu se încadrează în această medie de timp, atunci este un indiciu ce trebuie să ne ridice un semn de întrebare.

**NECONCORDANȚĂ VERBALĂ/NONVERBALĂ.** Creierul nostru este făcut în așa fel încât între comportamentele noastre verbale și nonverbale să existe o corespondență. De aceea atunci când apare o neconcordanță, o considerăm un indicator de înșelătorie.

O neconcordanță comună la care trebuie să fim atenți este atunci când o persoană aprobă din cap în timp ce spune „nu“ sau dezaprobă cu capul în timp ce spune „da“. Ca exercițiu, dacă încercați să probați în mod voluntar această neconcordanță răspunzând la o întrebare, veți descoperi că trebuie să vă forțați mișcările. Și totuși e posibil ca o persoană care minte să o facă fără ca măcar să se gândească.

Totuși trebuie să ținem cont de câteva condiționări asociate acestui indicator. În primul rând, acest indicator este aplicabil doar într-un răspuns extins, nu într-un răspuns de un singur cuvânt sau constituit dintr-o propoziție scurtă. Dacă, de exemplu, o persoană aprobă din cap scurt în timp ce spune „nu“, nu este vorba de o neconcordanță, ci de un gest de accentuare a răspunsului. În al doilea rând, este important să ținem cont de faptul că în anumite culturi a aproba din cap nu înseamnă „da“ și a scutura din cap nu înseamnă „nu“. Deci trebuie să cunoaștem modelele culturale ale subiectului care este interogat.

**ASCUNDEREA GURII SAU A OCHILOR.** O persoană care minte adeseori își ascunde ochii sau gura în timp ce este nesinceră. Există o tendință naturală de a ascunde minciunile, deci dacă o persoană își pune o mână la gură în timp ce răspunde la o întrebare, acesta este un lucru cu o semnificație clară. La fel, există o tendință naturală de a se proteja de reacția celor care sunt mințiți. Dacă o persoană își acoperă ochii în timp ce răspunde la o întrebare, aceasta ar putea indica faptul că, la nivel subconștient, nu suportă să vadă reacția la minciuna pe care o spune. Persoana poate să se apere cu mâna sau chiar să închidă ochii. Nu ne referim la clipit, dar dacă o persoană închide ochii în timp ce răspunde la o întrebare care nu cere timp de gândire, considerăm că acesta e un mod de a-și ascunde ochii și deci un posibil indicator al înșelăciunii.

**TUȘITUL SAU ÎNGHIȚITUL ÎN SEC**. Dacă o persoană tușește, își drege glasul sau înghite în sec într-un fel foarte evident înainte de a răspunde la o întrebare, aceasta indică o posibilă problemă. Dacă o face după ce a răspuns, nu este un lucru care să ne preocupe. Dar dacă o face înainte de a răspunde, ar putea să se întâmple câteva lucruri. Persoana ar putea pune în practică echivalentul nonverbal al lui „jur pe Dumnezeu…“, adică ar putea camufla minciuna în

veșmântul pioșeniei înainte să ne-o prezinte. Sau, la nivel fiziologic, este posibil ca întrebarea să-i fi provocat neliniște, ceea ce poate cauza neplăcere sau uscăciune a gurii și a gâtului.

**ATINGEREA FEȚEI.** Când priviți și ascultați (modul PA) o persoană, fiți atenți la mimica sa facială sau la orice mișcare din zona capului în timp ce vă răspunde la întrebare. Adeseori persoana își mușcă sau își linge buzele sau se trage de buze sau urechi. Motivul este foarte simplu. Ați pus o întrebare, iar aceasta crește gradul de neliniște deoarece un răspuns sincer poate fi incriminatoriu. Acest lucru, la rândul lui, face ca sistemul nervos autonom să înceapă să lucreze pentru disiparea neliniștii. Una dintre modalitățile prin care face acest lucru este de a intra în modalitatea de răspuns „luptă sau fugi“. Sângele din corpul persoanei este redirecționat în cantitate mai mare către organele vitale și către principalele grupe musculare în așa fel încât subiectul să poată fugi din fața amenințării sau să poată lupta cu aceasta. De unde vine sângele? Vine din regiuni ale corpului bogate în sânge și care pot temporar să suporte o mai mică afluență de sânge — de obicei, zona feței, a urechilor și a extremităților. Când sângele se retrage cu rapiditate din aceste părți ale corpului, capilarele sunt iritate, ceea ce poate cauza o senzație de frig sau de pișcătură. Fără să-și dea seama, subiectul își atinge aceste părți ale corpului sau își freacă mâinile pentru a-și restabiliza circulația. Iar voi ați descoperit indicatorul de falsitate.

**MIȘCĂRI ALE PUNCTELOR DE ANCORARE.** Dincolo de aceste reacții fiziologice, corpul își îndepărtează neliniștea și prin alte forme de activitate fizică, în special prin mișcările „punctelor de ancorare“.

Punctele de ancorare ale unei persoane sunt acele părți ale corpului care ancorează subiectul într-un punct sau într-o anumită poziție. Dacă o persoană stă în picioare, principalele sale puncte de ancorare sunt picioarele. Punctele secundare de ancorare ar putea fi brațele dacă le ține încrucișate în față sau ar putea fi mâinile dacă stă cu ele în șold sau în buzunar. Nu ne preocupăm de postură, analizăm doar punctele de ancorare.

Dacă subiectul stă pe un scaun, punctele sale principale de ancorare sunt fesele, spatele și picioarele. Vom considera întotdeauna ambele picioare ca puncte de ancorare, chiar dacă subiectul ține picioarele încrucișate și un picior este ridicat. De fapt, dacă tot restul corpului este stăpânit, acel picior ridicat ar putea fi punctul de ancorare cel mai probabil să fie mișcat în timp ce corpul încearcă să îndepărteze neliniștea și asta deoarece este punctul de cea mai mică rezistență. Puncte secundare de ancorare ar putea fi cotul sprijinit de brațul scaunului sau mâinile ținute în poală. Țineți cont de faptul că nu considerăm fiecare mișcare a unui punct de ancorare ca un indicator separat de falsitate. Deci, dacă observați o mișcare a punctelor de ancorare ca răspuns la întrebarea

voastră, aceasta este socotită ca un singur indicator de falsitate, indiferent de numărul de puncte de ancorare care se mișcă.

Merită să spunem că, atunci când interogăm pe cineva, ultimul loc unde am vrea să-l așezăm este un scaun cu spătar rigid și patru picioare. Preferăm să-l așezăm pe un scaun cu roți, care se mișcă și se învârte și care ar putea avea chiar și brațe mobile. Acest tip de scaun ajută la amplificarea mișcărilor punctelor de ancorare, făcându-le și mai ușor de detectat.

**GESTURI DE ARANJARE A HAINELOR/ÎNFĂȚIȘĂRII.** O altă modalitate pentru a îndepărta neliniștea sunt gesturile prin care ne aranjăm pe noi înșine sau mediul imediat înconjurător. Să vedem câteva exemple.

Colegul nostru Don Tennant povestește că l-a intervievat pe managerul unei importante firme americane de software pe când lucra la Hong Kong ca jurnalist specializat în probleme de tehnologie. Interviul s-a făcut dimineața, în camerele prezidențiale ale hotelului Grand Hyatt din Hong Kong, unde stătea managerul. Când sosi Don, managerul veni să deschidă ușa purtând un halat de baie demn de Hugh Hefner[8] și-l invită să ia loc în cameră, lângă un pian grandios.

În acel moment al istoriei firmei, managerul era pe punctul de a lansa pe piață un dispozitiv hardware, o mișcare curajoasă care a făcut multă vâlvă în sectorul tehnologic, dar pe care unii analiști o considerau teribil de imprudentă. Părea să nu fie o sinergie reală între activitatea bogată a firmei din sectorul software și o tentativă de a lansa pe piață un dispozitiv hardware, dar managerul era ferm convins că a-și asuma acel risc s-ar fi dovedit una dintre deciziile cele mai bune pe care le-ar fi luat vreodată.

Din cauza controverselor care înconjurau strategia cea nouă, în timpul interviului de o oră, Don reveni de mai multe ori la subiectul dispozitivului hardware și de fiecare dată managerul insista să spună că produsul va avea un mare succes, crescând-i valoarea acțiunilor. Totuși ceea ce era fascinant era că, de fiecare dată când afirma că dispozitivul va fi un succes, managerul apuca cordonul halatului și-l strângea mai tare. Așa cum Don a precizat cu numeroase alte ocazii de atunci încoace, acest fapt nu era neapărat o problemă, deoarece nu știa cu ce este îmbrăcat managerul pe sub halat. Dar constanța gestului de aranjare a articolului de îmbrăcăminte era uimitoare.

În final s-a dovedit că dispozitivul hardware a fost un eșec colosal și ideea a fost abandonată. De atunci firma nu s-a mai aventurat niciodată în sectorul de hardware.

Într-un context mai obișnuit, când răspunde la o întrebare, un bărbat care are ceva de ascuns ar putea să-și aranjeze cravata, butonii de la cămașă sau ochelarii. O femeie care minte ar putea să-și dea o șuviță de păr după ureche sau să-și aranjeze fusta. Și reacția de transpirație este un element indicator. Faptul că o persoană poate să transpire nu constituie o problemă, dar a scoate batista pentru

a-și șterge transpirația de pe frunte (sau poate că o face cu mâna, fără batistă) în timp ce răspunde la o întrebare este un lucru semnificativ.

A face ordine în ambientul înconjurător este o altă formă de manifestare a gesturilor de aranjare a înfățișării. Voi puneți o întrebare și deodată subiectului i se pare că telefonul nu este în poziția bună, paharul cu apă este prea aproape sau creionul nu este unde ar trebui să fie. La fel ca în cazul mișcării punctelor de ancorare, considerați toate gesturile de acest fel, care se manifestă în conjuncție cu răspunsul la o întrebare, ca un singur indicator de falsitate.

---

[8] Hugh Hefner — (n. 1926) cunoscut om de afaceri american și fondator al revistei pentru adulți *Playboy*, el însuși un playboy cunoscut. (*N.t.*)

## Capitolul 9

# Adevărul din minciună: detectarea mesajelor involuntare

> Îmi cer scuze că te-am mințit. Promit că nu te voi mai minți decât în chestiuni de acest fel.
>
> SPIRO T. AGNEW

Pe 29 aprilie 2001, ziarul *New York Times* a publicat un articol de Alex Berenson despre Computer Associates, o foarte mare firmă de software cu sediul în Long Island care era cunoscută ca fiind nemiloasă cu toți cei care ar putea reprezenta concurența și aproape la fel de dură cu angajații și clienții. Articolul intitulat „O companie de software rămâne fără trucuri; trecutul ar putea să-i bântuie pe cei de la Computer Associates" dezvăluia ceea ce era, conform foștilor angajați, un plan sistematic și de lungă durată de a-și prezenta exagerat veniturile și profitul. Conform foștilor angajați, firma își umfla veniturile cu ajutorul unei proceduri contabile care făceau ca vânzările noilor produse să apară mai consistente decât erau în realitate. Pe scurt, Computer Associates era acuzată de fals în contabilitate.

Acuzațiile erau atât de grave, încât Sanjay Kumar[9], managerul de la Computer Associates, a fost constrâns să apară la CNBC în aceeași zi pentru a le dezminți. Într-un interviu cu Bill Griffeth, de la CNBC, Kumar începu prin a-i ataca pe cei de la *New York Times* că au publicat articolul fără să precizeze sursele sau să citeze vreun analist de pe Wall Street. Apoi, Griffeth îl întrebă de acuzația conform căreia firma încerca să ascundă o scădere a vânzărilor. Răspunzând, Kumar pronunță această pastilă de înțelepciune: „Și apropo, noul plan de afaceri include două lucruri: o nouă modalitate de a vinde și o nouă modalitate de a calcula veniturile".

Mai departe în decursul interviului, Griffeth îl întrebă pe Kumar despre o chestiune ridicată de articolul din *New York Times* referitoare la confundarea

veniturilor din mentenanța software-lui cu cele referitoare la noile afaceri de software. Kumar răspunse subliniind severitatea normelor contabile GAAP și apoi spuse:

> *Și apropo, am explicat în detaliu în convorbirea noastră de azi dimineață (și există informații și pe site-ul nostru în această privință) cum se face că cifrele referitoare la mentenanță sunt în limitele normale, dar la limita de jos, într-adevăr, ale oricărei firme de software. Și este un răspuns perfect plauzibil. Nu este necesar să avem cifrele de la mentenanță la fel ca toți ceilalți, dar nu facem nimic greșit fundamental în afacerea noastră.*

Acum, să facem un salt rapid pe 2 noiembrie 2006. În acea zi Kumar a fost condamnat la doisprezece ani de închisoare pentru fals în contabilitate și un prejudiciu de 2,2 miliarde de dolari la Computer Associates, după ce și-a recunoscut vinovăția privind acuzațiile de fraudă și obstrucționare a justiției. Astăzi este prizonierul nr. 71321-053 în Instituția Federală de Corecție din Faierton, New Jersey.

Dacă citim cu atenție acel interviu din 2001 de la CNBC, putem înțelege că ziua judecății fusese prevăzută încă de atunci. Am analizat toată transcrierea interviului și am găsit mai mult de treizeci de indicatori de înșelătorie. Aici vrem să ne concentrăm asupra fragmentelor de mai sus, deoarece sunt exemple uimitoare a ceea ce numim „mesaje involuntare“ sau într-un fel mai pitoresc „adevăr în minciună“.

Dacă o persoană care minte este în dificultate deoarece i s-a pus o întrebare într-o chestiune în care faptele nu sunt de partea sa, în mod clar nu poate răspunde invocând fapte. De aceea, în timp ce concepe un răspuns, ia conștient decizia de a adopta o anumită linie de conduită. Poate va încerca să-și convingă interogatorul de moralitatea proprie; poate va decide să fie evazivă și va încerca să evite întrebarea sau poate se va simți constrânsă să-și asume o atitudine ofensivă pentru a-l face pe interogator să se retragă. Ceea ce nu-și dă seama, cu toate acestea, este că adeseori, fără ca măcar să-și dea seama, va spune lucruri despre care știe că reprezintă adevărul.

Când Kumar a spus că noul model de afaceri de la Computer Associates era „o nouă modalitate de a vinde și o nouă modalitate de a calcula veniturile“, fără să vrea, a transmis un mesaj incriminator despre procedurile contabile ale companiei. La urma urmelor, ce înseamnă un fals în contabilitate dacă nu „o modalitate nouă de a calcula veniturile“? În mod similar, pentru a înțelege de ce i se părea că răspunsul său la întrebarea privind veniturile din mentenanță era perfect „plauzibil“, este suficient să se ia în considerare definiția adjectivului „plauzibil“ — logic sau credibil în mod superficial sau aparent adevărat —, și asta pentru a surprinde mesajul involuntar că obiectivul lui Kumar era să spună ceva credibil, din moment ce nu putea spune adevărul. Și apoi, pentru a-și desăvârși opera, a subliniat că firma Computer Associates nu făcea nimic „fundamental“

greșit. Ceea ce nu-și dădu el seama era că a spus lumii că exista, la un anumit nivel, *ceva* greșit în modul lui de a face afaceri.

În fiecare din aceste două cazuri, Kumar a făcut eforturi sporite pentru a ascunde adevărul, dar a sfârșit prin a comunica faptul că existau alte lucruri pe care ar fi putut să le spună pentru a fi sincer și că nu avea de gând să le dezvăluie.

Zece ani mai târziu, în toamna anului 2011, un alt om de afaceri avea probleme cu mass-media. De data asta era vorba de Herman Cain, fost restaurator care a intrat în cursa pentru alegerile interne pentru a fi numit candidatul republican la președinția Statelor Unite. Tocmai când părea că Herman Cain a reușit să scape de urmările negative ale acuzațiilor făcute de două femei care susțineau că fuseseră hărțuite sexual în anii nouăzeci, căzu o știre-bombă. Pe 28 noiembrie, în timpul jurnalului de seară, o televiziune din Atlanta a transmis un interviu cu Ginger White, o femeie de afaceri din Atlanta care susținea că ea și Cain au avut o relație intermitentă care a durat mai mult de treisprezece ani.

În timpul zilei, televiziunea îl informase pe Cain că interviul urma să fie difuzat în acea seară, iar Cain decise să o ia înaintea subiectului apărând în emisiunea de la CNN *The Situation Room with Wolf Blitzer* cu două ore înainte de respectivul jurnal pentru a nega acuzația. În interviul cu Blitzer, Cain admise că o cunoștea pe White de treisprezece ani, dar susținu că fusese vorba doar de o prietenie și că a ajutat-o financiar doar pentru că era o prietenă care se afla în dificultate.

Cain a renunțat la cursa pentru președinție pe 3 decembrie, la doar cinci zile după interviul cu Blitzer. Continuă și azi să susțină că toate acuzațiile sunt false, așa cum a făcut în timpul interviului cu Blitzer. Cain a insistat că alegațiile lui White ar fi lipsite de fundament, așa cum a spus și despre acuzațiile de hărțuire sexuală. De fapt, la momentul publicării acestei cărți, niciuna dintre alegații nu s-a demonstrat a fi adevărată, deci analiza interviului pe care o vom face mai jos este doar o evaluare a comportamentului bazată pe aplicarea modelului nostru. Iată deci un fragment din transcrierea interviului:

> **Blitzer**: Ce v-au spus [cei de la televiziunea din Atlanta]?
>
> **Cain**: Au spus doar, știți dumneavoastră, au spus numele acelei persoane…
>
> **Blitzer**: Și dumneavoastră o cunoașteți pe acea femeie?
>
> **Cain**: Știu cine este și mi-au spus care ar urma să fie acuzația. Dar cât timp povestea nu devine publică, nu pot răspunde la întrebări. Când aceasta se va întâmpla, voi răspunde prin avocatul meu Lin Wood din Atlanta, Georgia. Am urmărit toate aceste zvonuri cu două săptămâni înainte și s-au dovedit lipsite de fundament. De ce? Deoarece nu au reușit să prezinte niciun document, nicio dovadă, nimic care să fie credibil. Deci vom răspunde acestor acuzații când vor fi făcute publice. Dar la acest punct aș vrea să vă spun doar un lucru. Nu am nimic de ascuns și ne vom ocupa de

detalii când le vom cunoaște.

Ceva mai târziu, pe parcursul aceluiași interviu, Cain reafirmă că acuzațiile de hărțuire sexuală erau lipsite de fundament:

> **Blitzer**: Dar asta… Dumneavoastră înțelegeți, două femei care v-au acuzat de hărțuire sexuală și acum o a treia femeie care ar putea să vină și să spună că a avut o relație cu dumneavoastră…
>
> **Cain**: Și amintiți-vă că primele două erau lipsite de fundament, erau acuzații false. Nu au putut demonstra acuzațiile și eu m-am adresat mass-mediei și publicului să spun ceea ce știu, să povestesc faptele, iar lumea trebuie să decidă dacă să mă creadă pe mine sau pe ele. Același lucru este valabil pentru ceea ce, după câte se pare, va fi prezentat în cursul zilei de azi.

Acum, să examinăm declarațiile principale. *„Am urmărit toate aceste zvonuri cu două săptămâni înainte și s-au dovedit lipsite de fundament. De ce? Deoarece nu au reușit să prezinte niciun document, nicio dovadă, nimic care să fie credibil*“. Și mai departe: *„Și amintiți-vă că primele două erau lipsite de fundament, erau acuzații false. Nu au putut demonstra acuzațiile*“.

Aplicând modelul, descoperim un mesaj involuntar în declarația lui Cain: acuzațiile de hărțuire sexuală erau „lipsite de fundament“ și „false“ nu pentru că Herman Cain nu a comis actul de hărțuire sexuală, ci pentru că acuzatorii săi nu au fost în măsură să le probeze. Este interesant că tocmai în acel context Cain a adăugat: „Același lucru este valabil pentru ceea ce, după câte se pare, va fi prezentat în cursul zilei de azi“.

Mai mult decât atât, într-un alt moment al interviului, Cain a transmis un alt mesaj involuntar referitor la întrebarea dacă el și White avuseseră relații sexuale. Iată fragmentul:

> **Blitzer**: Și când spuneți „prietenă“ — acestea sunt întrebări stânjenitoare, dar vă pun întrebările pe care vi le vor pune și alții — vreți să spuneți că a fost vorba de o relație sexuală?
>
> **Cain**: Nu, nu a fost.
>
> **Blitzer**: Nu a existat sex?
>
> **Cain**: Nu.
>
> **Blitzer**: Deloc?
>
> **Cain**: Nu.
>
> **Blitzer**: Și dacă acea femeie spune că a fost, să înțelegem că minte? Asta este ceea ce dumneavoastră…
>
> **Cain**: Păi, Wolf, să vedem care va fi povestea prezentată publicului. Nu vreau să spun nimic precis legat de vreun lucru până nu vom vedea care va fi povestea.

Când Cain a spus că nu vrea „să spună nimic precis legat de vreun lucru până nu vom vedea care va fi povestea“, declarația sa era una adevărată. Dar, conform modelului, mesajul involuntar era clar: dacă White va spune că au făcut sex, el nu ar fi putut spune că ea mințea.

Așadar, cum vă puteți antrena pentru a identifica aceste adevăruri din minciună, această involuntară emitere a mesajelor? Rețineți că, atunci când aveți de-a face cu o situație în care adevărul contează, sensul literal devine foarte important. Amintiți-vă capitolul 2, când am spus că una dintre problemele comunicării este că atunci când auzim un lucru îi dăm propria interpretare și pe aceasta o folosim pentru a stabili măsurile pe care le luăm. Când vorbiți cu cineva cu intenția de a obține informații adevărate, este fundamental să prindeți exact nuanța a ceea ce spune persoana și să luați în considerare ceea ce vă este comunicat în mod literal.

Acum câțiva ani, am fost contactați de responsabilul de la departamentul de investigații al unei mari corporații, constituită ca o afacere de familie. Șeful de la serviciul de securitate, un fost agent al FBI pe care-l vom numi Steve, spuse că societatea a primit un telefon din partea unui om care susținea că fusese abordat de niște răufăcători care-i cereau să-i ajute să-i răpească pe copiii familiei care conducea corporația.

Convorbirea i-a condus pe anchetatori la un bărbat care trăia în America de Sud — îl vom numi Raul — și a fost transferată la Steve, care de-a lungul unei lungi conversații telefonice cu Raul a pus toate întrebările oportune pentru a obține informații prețioase legate de amenințare. Raul spuse că este dispus să furnizeze detalii ulterioare pe măsură ce planul răpirii progresa și spre sfârșitul conversației ceru două sute de dolari ca avans la costurile pentru expedierea imediată a unei înregistrări video cu probe ale unei discuții despre complot. La început, această amenințare a fost tratată ca o chestiune serioasă, viabilă și nu existau informații utile pentru a o dezminți.

Steve ne-a implicat în cercetări pentru a beneficia de opinia noastră vizavi de autenticitatea amenințării. Am examinat transcrierile conversației telefonice între Steve și Raul și am găsit un schimb de replici extrem de interesant. Steve era neobosit în a face presiuni asupra lui Raul pentru a obține informații despre complot și despre ceea ce răufăcătorii i-au cerut să facă. Raul părea agitat, dar a furnizat detalii ulterioare.

— Asta-i tot? îl întrebă Steve.

— Ascultă, răspunse Raul. Ți-am spus mai multe lucruri decât mi-au spus ei mie.

Acela a fost momentul de detectare a adevărului. La urma urmelor, cum era posibil? Mesajul involuntar comunicat de Raul cu acea afirmație era: „Inventez totul pe măsură ce vorbesc".

Steve a fost foarte bun în obținerea informațiilor care ne trebuiau pentru a face analiza noastră. Am identificat un anumit număr de comportamente înșelătoare și de mesaje involuntare și am reușit să conchidem că amenințarea era falsă. Cercetări ulterioare au arătat că Raul făcuse aceeași tentativă de șantaj și cu alte familii foarte bogate și ca urmare a acestor cercetări Raul a fost arestat.

Acum este în închisoare.

Sigur că mesajele involuntare sunt la fel de frecvent produse și în situații care nu au nimic de-a face cu aspecte de încălcare a legii. Phil își amintește că a condus un interviu preliminar pentru un client care dorea să fie sigur că o candidată este cu adevărat loială și decisă să se dedice firmei sale. Ultimul lucru pe care clientul îl dorea era una dintre acele persoane care trec mereu de la un loc de muncă la altul. Într-un punct al interviului, Phil o întrebă pe candidată ce ar spune pentru a-l convinge pe eventualul angajator că ea este persoana potrivită pentru acel post.

— I-aș spune că sunt foarte calificată și am capacitățile profesionale pe care le caută, răspunse. Și că îmi va simți lipsa atunci când voi pleca.

Acel mesaj involuntar a fost suficient pentru Phil și pentru client.

***

Acum să vorbim un pic mai profund despre mesajele involuntare. O întrebare sigură care adeseori face să iasă la suprafață mesajele involuntare este ceea ce noi definim ca „întrebarea despre pedeapsă“. Întrebați-l pe suspect: „Ce crezi că ar trebui să i se întâmple persoanei care a făcut asta?“

Această întrebare este adresată suspecților în mod regulat în timpul interogatoriilor începând încă din anii șaptezeci și este probabil întrebarea cel mai puțin înțeleasă și mai greșit utilizată între cele folosite în prezent de agenții forțelor de ordine. Dacă interogați partea vinovată, îi cereți, în fapt, acelei persoane să decidă propria condamnare. Teoria spune că vinovatul va propune, firește, o pedeapsă ușoară. Pe de altă parte, tot conform teoriei, o persoană nevinovată va propune o pedeapsă mai severă, în special pentru crimele cele mai oribile.

Problema cu această teorie este că pentru anumite persoane este ușor să înțeleagă scopul întrebării, deci persoanele care mint vor da un răspuns care, în mod obișnuit, se așteaptă de la o persoană sinceră și nevinovată. Nu este ceva neobișnuit să răspundă cu o pedeapsă dură și să spună ceva de genul: „Ar trebui să fie închis pe viață“.

Amintiți-vă, persoanele care mint sunt mereu în căutare de modalități pentru a ne manipula percepția și acesta este unul dintre motivele pentru care este fundamental să ignorați adevărurile pe care le spun. Am lucrat cu zeci de agenții ale forțelor de ordine, asigurând consultanță sau instruire, și este surprinzătoare frecvența cu care vedem detectivi și alți investigatori cu experiență care comit greșeli derivate dintr-o analiză eronată a răspunsurilor la această întrebare.

A analiza un răspuns la întrebarea despre pedeapsă cere mare atenție. Să rămânem deci cu totul impasibili în fața unui răspuns care pledează pentru o pedeapsă severă, deoarece acesta este un răspuns care poate veni în egală măsură de la persoane sincere sau mincinoase. Pe de altă parte, experiența

noastră ne-a demonstrat că, dacă un suspect sugerează o pedeapsă anormal de indulgentă, aceasta ridică un semn de întrebare dacă nu cumva avem de-a face cu o persoană care minte. Să vedem cum se prezintă aceste aspecte teoretice în câteva cazuri reale.

Odată Michael a interogat un tânăr de douăzeci de ani care în final a mărturisit că a avut contacte sexuale cu două minore de doisprezece și respectiv treisprezece ani. Iată un fragment din transcrierea acelui interogatoriu:

> **Michael**: Dacă cineva ar face ceea ce vi se impută dumneavoastră, ce credeți că ar trebui să i se întâmple acelei persoane dacă ar depinde de dumneavoastră?
>
> **Suspectul**: Trebuie să mă gândesc la asta. Vreți să spuneți că ar fi acuzat de toate acuzațiile care mi se aduc mie, nu? Păi, vreau să spun că nu aș vrea o pedeapsă cu închisoarea. Cred că oricine merge la închisoare iese complet schimbat. Mmm, ar trebui să fie… ar trebui să fie… știți dumneavoastră, să urmeze vreun curs sau ceva de felul ăsta. Poate că are probleme. Un psiho… Nu știu… consiliere, poate? Poate să-și ceară scuze, cu siguranță, dacă este ceea ce se vrea de la el. Nu știu, mmm, sau poate ar putea face ceva ce familia vrea și acea persoană ar trebui să facă.

Scuzele sunt o pedeapsă mult prea indulgentă, nu credeți? Dar întorcându-ne la acele mesaje involuntare, urmăriți această declarație: „*Nu aș vrea o pedeapsă cu închisoarea*“. Suspectul își imaginează că-i spune lui Michael că nu ar vrea o pedeapsă cu închisoarea pentru responsabilul abuzurilor, oricare ar fi el, dar dacă luăm în sens literal ceea ce a spus, primim acest mesaj involuntar: „Eu am făcut-o, dar nu vreau să merg în închisoare“.

Apoi a existat un caz al unui infractor cu antecedente care conducea mașina în Nevada într-o zonă rurală și a rămas fără benzină la kilometri distanță de cea mai apropiată stație de benzină. Dar nu departe era o fermă unde era parcată o camionetă și suspectul a luat-o și a mers la stația de benzină ca să umple o canistră cu benzină. Proprietarul camionetei îl văzu luând mașina și chemă poliția. Suspectul a fost prins la benzinărie după ce a fost în prealabil somat cu arma de către polițiștii de la circulație.

**UN PONT PENTRU PĂRINȚI**

> Când erați copii și părinții voștri descopereau că ați făcut ceva ce nu ar fi trebuit să faceți (dacă reușiți să vă amintiți vreo situație de acest fel, firește), v-au cerut vreodată să spuneți care ar trebui să fie pedeapsa voastră? Acesta era probabil felul lor de a vă face să vă gândiți cu adevărat la ceea ce făcuserăți și la consecințele acțiunilor voastre. Poate că voiau și să vă facă să înțelegeți poziția incomodă în care i-ați pus constrângându-i să vă dea o pedeapsă.
>
> Dacă între timp ați devenit la rândul vostru părinți, poate că ați pus aceeași întrebare unui copil al cărui comportament cere o formă de disciplinare. Dar ce faceți într-o situație în care nu sunteți siguri că fiica voastră sau fiul vostru a greșit? Aceeași întrebare ar putea să vă ajute să descoperiți vinovăția fiicei sau fiului?
>
> Să presupunem că vă întoarceți acasă de la serviciu și găsiți o pată de suc de struguri pe canapea. Aveți doi copii, și amândurora le place sucul de struguri și știu amândoi prea bine că nu au voie să mănânce sau să bea pe canapea. Îi întrebați pe amândoi

dacă știu cum de a ajuns acea pată acolo și amândoi insistă că nu au nici cea mai vagă idee. Încercați să vorbiți cu fiecare separat și întrebați-i pe amândoi ce pedeapsă ar trebui să primească cel care a băut suc de struguri pe canapea. Ca de obicei, urmați regula ciorchinelui. Dar luați în considerare și indulgența pedepsei sugerate. Dacă Tommy spune: „Nu mai are voie la computer pentru o săptămână" și Tommy spune: „Nu mai are voie suc de struguri pentru o săptămână", probabil aveți mai mult de muncă cu Tommy. De asemenea, aveți grijă că uneori vinovatul va evita să răspundă la întrebarea referitoare la pedeapsă. Tommy ar putea să nu spună nimic sau ar putea să murmure cu un glas stins: „Nu știu".

Când Michael îl interogă, infractorul pretinse inițial că obținuse permisiunea de la proprietarul camionetei și că i-a dat bani pentru a-i împrumuta mașina. Suspectul avea nevoie disperată ca autoritățile să-l creadă. Antecedentele sale penale includeau viol, răpire, furturi de mașini, însușire de bunuri furate, jaf și mai multe arestări pentru abuz de alcool și de droguri pentru care își petrecuse cea mai mare parte din viață în închisoare. Din cauza cazierului său risca de la douăzeci și cinci de ani până la închisoare pe viață pentru că luase acea camionetă. Iată cum a decurs etapa cu întrebarea despre pedeapsă:

**Michael**: Ce credeți că ar trebui să i se întâmple cuiva care ia camioneta altcuiva fără a avea permisiunea acestuia?

**Suspectul**: Depinde de antecedentele penale ale acelei persoane.

**Michael**: Să ne imaginăm că este cineva cu antecedentele tale penale.

**Suspectul**: Păi, cu siguranță nu merită închisoare pe viață, dar merită o pedeapsă. Este dificil să spun care. Depinde de cum este în interior acea persoană, depinde ce se întâmplă, depinde de caracterul ei. Sincer, nu pot răspunde.

Mesajul involuntar era clar: prin declarația sa conform căreia *„cu siguranță nu merită închisoare pe viață, dar merită o pedeapsă"*, suspectul își negocia propria condamnare. Când a spus: *„Sincer, nu pot răspunde"*, fără să-și dea seama i-a spus lui Michael că nu putea răspunde cu sinceritate la acea întrebare deoarece s-ar fi condamnat pe sine însuși. În final mărturisi că luase camioneta fără permisiune.

Un alt caz a avut ca protagonist un tată de douăzeci și cinci de ani acuzat că l-ar fi molestat pe fiul lui de trei luni. Michael a interogat-o pe mamă mai întâi și a stabilit că nu avea nimic de-a face cu leziunile copilului, care includeau coaste rupte, ficatul umflat și vânătăi pe spate. Apoi îl interogă pe tată, care la început negă că i-ar fi provocat el rănile. Comportamentele sale înșelătoare includeau mișcări ale punctelor de ancorare și o neconcordanță verbal–nonverbal: dădea din cap afirmativ în timp ce nega orice implicare. Și apoi veni și întrebarea despre pedeapsă:

**Michael**: Ce crezi ca ar trebui să i se întâmple persoanei care a făcut asta?

**Tatăl** ***(după ce a repetat întrebarea)***: Este un lucru foarte delicat. Acea persoană cu siguranță are nevoie de asistență. Trebuie să fie examinată. Chiar consider că are nevoie de un ajutor serios.

Dincolo de indulgența anormală a pedepsei — acesta nu era cu siguranță răspunsul pe care un tată al unui copil rănit grav l-ar fi dat dacă altcineva i-ar fi provocat rănile —, aici remarcăm încă o dată adevărul în minciună: „*Este un lucru foarte delicat*“. Mesajul involuntar trimis lui Michael era: „Întrebarea este foarte delicată și îmi produce disconfort deoarece eu sunt vinovatul“. În final tatăl mărturisi. Așa cum se întâmplă în multe dintre aceste tragedii, motivul a fost „frustrarea“.

---

[9] Sanjay Kumar a fost numit managerul firmei în 2002 și doi ani mai târziu Kumar era acuzat de fals în contabilitate; el a fost condamnat în 2006 la 12 ani de închisoare și la 8 milioane de dolari amendă. (*N.t.*)

# Capitolul 10
# Dacă nu întrebați, nu descoperiți

Toate adevărurile sunt ușor de înțeles odată ce au fost decoperite; ideea este să le descoperi.

GALILEO GALILEI

La ora 13:35 în ziua de luni 13 iunie 1994, detectivul Phil Vannatter de la Poliția din Los Angeles deschise reportofonul. El și colegul său, detectivul Tom Lange, se găseau într-o cameră de interogatorii din Parker Center, la sediul central al Poliției din Los Angeles, cu un bărbat de patruzeci și ceva de ani cu aspect obosit și tras la față. Vannatter și Lange au fost însărcinați să investigheze un caz de dublă omucidere care avusese loc cu o noapte înainte — înjunghierea brutală, cu multiple lovituri, a lui Nicole Brown Simpson și a prietenului ei Ron Goldman. Bărbatul care trebuia interogat era O.J. Simpson, fost erou în lumea sportului și devenit stea de cinema, a cărui căsătorie cu Nicole se terminase cu doi ani înainte. Vannatter începu interogatoriul citindu-i lui Simpson drepturile Miranda[10], iar Simpson acceptă să vorbească cu cei doi detectivi în absența avocatului său.

Să ne oprim aici. Să ne imaginăm că acest caz v-a fost încredințat și că trebuie să-l interogați pe Simpson. Aveți un avantaj pe care Vannatter și Lange nu îl au — chiar dacă nu din vina lor — și încă unul care s-ar fi putut dovedi o achiziție foarte valoroasă: aveți modelul nostru. Simpson este așezat pe un scaun rotativ care-i va amplifica comportamentele nonverbale și nu există nimic care să obtureze vederea corpului său. Dar în timp ce deschideți reportofonul și vă așezați la locul vostru, vă amintiți un aspect important: modelul funcționează așa cum trebuie atâta timp cât întrebările pe care le puneți sunt bune.

**FRAGMENTE DIN ADEVĂRATUL INTEROGATORIU AL LUI O.J. SIMPSON**

*Interogatoriul lui Simpson, condus de detectivii Vannatter și Lange în după-amiaza zilei de 13 iunie 1994, a durat circa treizeci de minute. Detectivii au început prin a-l întreba pe Simpson despre relația sa cu Nicole și după circa patru minute au început să se*

*concentreze asupra serii precedente. Acesta este un fragment din transcrierea interogatoriului, cam de pe la patru minute după începerea lui.*

**Lange:** Phil, ce zici? Poate revenim la ce s-a întâmplat ieri-seară.

**Vannatter:** Da. Când ați văzut-o ultima dată pe Nicole?

**Simpson:** Ieșeam de la un spectacol de dans. Ea a plecat și eu am rămas să vorbesc cu părinții ei.

**Vannatter:** Unde era spectacolul de dans?

**Simpson:** La Liceul Paul Revere.

**Vannatter:** Și ați mers acolo pentru unul dintre copiii dumneavoastră?

**Simpson:** Pentru fiica mea Sydney.

**Vannatter:** Cât era ceasul?

**Simpson:** S-a terminat pe la șase și jumătate, șapte fără un sfert, ceva de genul ăsta, cred, pe terenul de sport, chiar în acea zonă. Și au plecat.

**Vannatter:** Cine?

**Simpson:** Ea și familia ei, mama și tatăl ei, copiii mei…

*Așa cum puteți vedea, chiar dacă Simpson era vinovat, nu și-a pierdut niciodată avantajul. A fost în măsură să se țină de scenariul pe care probabil și l-a pregătit pentru a răspunde la întrebarea despre când a văzut-o pe Nicole ultima dată, întrebare la care aproape cu siguranță se aștepta. Pentru următoarele paisprezece minute Simpson a rămas la locul de comandă, răspunzând cu dezinvoltură la întrebările despre mașina pe care o conducea, despre prietena sa Paula Barbieri, despre călătoria sa nocturnă la Chicago pentru un turneu de golf, despre tăietura pe care o avea la mână, și la alte întrebări despre relația sa cu Nicole, despre hainele pe care le purtase cu o noapte înainte și despre programul său foarte încărcat. La puțin după optsprezece minute de la începutul interogatoriului, Vannatter schimbă brusc subiectul abătându-se de la întrebările privind programul lui Simpson:*

**Vannatter:** O.J., avem o problemă.

**Simpson:** M-hm.

**Vannatter:** Am găsit niște pete de sânge pe și în mașina ta și am găsit sânge în casa ta și asta cam e o problemă.

**Simpson:** Păi, prelevați-mi sânge, testați-l.

**Lange:** Păi, ne-ar plăcea să o facem. Există tăietura pe care dumneavoastră o aveți la deget, despre care nu ați fost prea clar. Vă amintiți dacă aveați acea tăietură la deget ultima dată când ați fost acasă la Nicole?

**Simpson** [pauză]**:** Acum o săptămână?

**Lange:** Da.

**Simpson:** Nu, s-a întâmplat ieri-seară.

**Lange:** Bun, deci v-ați tăiat ieri-seară?

**Vannatter:** La un moment dat după recital?

**Simpson:** La un moment dat în timp ce mă grăbeam să ies din casă.

**Vannatter:** Aha, după recital?

**Simpson:** Da.

**Vannatter:** Ce credeți că s-a întâmplat? Aveți vreo idee?

**Simpson:** Nu am nicio idee, omule. Voi nu mi-ați spus nimic. Nu am nicio idee despre ceea ce s-a întâmplat. Când ați spus, de asemenea… fiica mea mi-a spus ceva despre faptul că ar putea fi implicat altcineva. Nu am absolut nicio idee despre ce s-a întâmplat. Nu știu nici cum, nici de ce, nici ce. Vreau să spun, voi nu mi-ați spus nimic. De fiecare dată când vă întreb, îmi ziceți că un pic mai încolo îmi veți spune.

**Vannatter:** Păi, O.J., nici măcar noi nu cunoaștem încă multe dintre răspunsurile la aceste întrebări.

*În loc să înceapă interogatoriul cu întrebarea prezumtivă: „O.J., ce s-a întâmplat acasă la Nicole ieri-seară?", detectivii i-au dat lui Simpson optsprezece minute pentru a-și întări povestea și apoi au pus întrebarea-cheie sub formă de întrebare de opinie: „Ce credeți că s-a întâmplat? Aveți vreo idee?" Simpson era în afara pericolului — după cum formulase Vannatter întrebarea, presupunerea era că Simpson nu fusese acasă la Nicole cu o seară înainte și că deci era lăsat să speculeze asupra a ceea ce se întâmplase. Aceasta a făcut ca Simpson să spună cu foarte mare ușurință: „Nu am nicio idee". După aceste întrebări, detectivii au fost și mai tare în dezavantaj. Ultimele douăsprezece minute ale interogatoriului nu au dus la prea multe. Ar fi putut duce întrebarea potrivită la o mărturisire încă din acea primă zi de investigații? Nu vom ști niciodată. Dar știm ce se întâmplă când sunt puse întrebările greșite.*

Știți că este esențial să puneți întrebările potrivite și știți că acest interogatoriu are o importanță vitală. Nu este vorba doar despre faptul că Simpson este fostul soț și că în timpul căsătoriei fuseseră raportate incidente de violență casnică. În acea dimineața ați declarat casa lui Simpson scena crimei și ați obținut un mandat de percheziție după ce ați găsit ceva ce părea o pată de sânge în mașina sa Ford Bronco. Iar Simpson avea la mână o rană suspectă.

Astfel, când începeți interogatoriul, lucrul cel mai important pe care vreți să-l aflați este dacă Simpson a comis crimele. Dar dacă îl veți întreba direct, ați putea avea o problemă. Dacă O.J. este asasinul, știe că într-o formă sau alta îi va fi pusă acea întrebare. Dacă a decis să mintă, îi este de ajuns să pronunțe un singur cuvânt pentru a-și atinge scopul: „Nu". Este în avantaj.

Pentru a preveni asta, trebuie să vă concentrați asupra întrebărilor pentru care e mai puțin probabil ca Simpson să fie pregătit și care cel mai probabil îl vor constrânge să vă dea informațiile dorite sau, dacă nu veți reuși acest lucru, măcar să îl faceți să manifeste un comportament pe care să îl puteți decoda. Ieșiți un pic din starea de detectiv și vedeți care ar fi starea voastră mentală dacă ați fi vinovat ca Simpson. Ați fi într-o situație de coșmar. Ați făcut un lucru oribil cu o noapte înainte și nici măcar nu sunteți siguri de ce ați făcut-o. Pur și simplu v-ați pierdut controlul, pentru câteva momente ireale ați luat-o razna, iar acum sunteți foarte speriat. În acest moment unica voastră strategie este să încercați să înțelegeți cum

se va desfășura acest proces legal de interogare și să încercați să fiți cu un pas înainte. Ați fost chemat la sediul central al Departamentului de Poliție din Los Angeles pentru a fi interogat și știți că sunteți un potențial suspect din cauza unor probleme pe care dumneavoastră le-ați avut cu Nicole în decursul anilor. Știți că vă vor întreba dacă ați făcut-o dumneavoastră și știți că veți răspunde: „Nu“. Astfel mergeți la Parker Center și detectivii vă duc într-o cameră pentru interogatorii și vă citesc drepturile Miranda. Acum, imaginați-vă că interogatoriul începe cam așa.

„O.J., înainte de toate, mulțumim mult că ați venit. Vă apreciem disponibilitatea. Știm că sunteți foarte preocupat pentru copiii dumneavoastră și că de-abia așteptați să vă întoarceți la ei să vă asigurați că sunt bine. Deci, chiar dacă sunt multe lucruri despre care vrem să vorbim, ne vom limita la chestiunile importante. O.J., cred că lucrul cel mai important pe care vrem să îl aflăm este: «Ce s-a întâmplat în casa lui Nicole noaptea trecută?».“

Tăcere. Trebuie să reflectați asupra întrebării puse de polițiști. Ceea ce vă determină să reflectați, dincolo de faptul că nu vă așteptați la așa ceva, este tipul de întrebare care v-a fost pusă. „Ce s-a întâmplat în casa lui Nicole noaptea trecută?“ este o *întrebare prezumtivă*, adică o întrebare care presupune ceva legat de subiectul în discuție. În acest caz „ce s-a întâmplat în casa lui Nicole noaptea trecută?“ presupune că există posibilitatea ca Simpson să fi fost acasă la Nicole și să aibă informații pe care nu le-a spus.

Este important să distingem între o *întrebare prezumtivă* și una *aluzivă*. O întrebare aluzivă pune cuvintele în gura interogatului sau îl conduce spre răspuns. „Aseară ați fost la casa lui Nicole, nu-i așa?“

Pentru a înțelege cum se face că întrebările prezumtive sunt atât de eficace, ieșiți din pielea lui Simpson cel vinovat și intrați în pielea lui Simpson cel nevinovat. Dacă ați fi nevinovat și v-ar fi fost pusă aceeași întrebare, ați fi știut imediat răspunsul — nu ar fi trebuit să ezitați. Ați putea spune ceva de genul: „Tot ceea ce știu este că a fost ucisă“.

Dar dacă intrați în pielea lui Simpson cel vinovat, trebuie să reflectați asupra acestei întrebări. Acum trebuie să țineți cont de ceea ce ar putea ști detectivii și să stabiliți impactul acestui lucru asupra strategiei voastre.

Aveți nevoie de ceva timp, deci este probabil că veți face o pauză și veți încerca să câștigați un pic de timp pentru a formula răspunsul.

— Ce s-a întâmplat la casa Nicolei ieri-noapte? Mă întrebați ce s-a întâmplat? Cum aș putea ști ce s-a întâmplat? Nu eram acolo ieri-noapte!

Este momentul să reintrați în pielea voastră de detectiv. În acest moment, Simpson probabil consideră că strategia sa este infailibilă. Deci care ar trebui să fie următoarea dumneavoastră întrebare? S-ar putea să fiți instinctual tentat să întrebați: „Unde erați ieri-noapte?“ Dar aceasta prezintă o problemă potențială și este aceeași problemă pe care ar fi prezentat-o și întrebarea: „Ați fost

dumneavoastră?“. Aproape cu siguranța Simpson o anticipează și are un răspuns pregătit. Dându-i posibilitatea de a oferi acel răspuns îi veți permite să-și urmeze strategia, ceea ce va face și mai dificilă munca voastră. Presupuneți, în schimb, că după ce Simpson a dat un răspuns înșelător la întrebarea dumneavoastră despre ceea ce s-a întâmplat acasă la Nicole noaptea trecută, următoarea voastră întrebare sună cam așa: „Bine, O.J., înțeleg. Lăsați-mă să vă explic că acesta este un caz foarte important, având în vedere cine sunteți dumneavoastră. Știu că dumneavoastră doriți o implicare maximă din partea noastră și vă asigur că facem tot posibilul, folosim orice resursă disponibilă. De fapt, în timp ce noi vorbim agenții noștri cercetează cartierul lui Nicole, încercând să descopere ce s-a întâmplat. O.J., există vreun motiv pentru care vreun vecin ar putea să ne spună că v-a văzut în cartier noaptea trecută?.“

Din nou, tăcere. Ați pus o întrebare care, la fel ca precedenta, îl forțează pe Simpson să reflecteze. De această dată întrebarea voastră este ceea ce definim o *întrebare-momeală*. O întrebare-momeală este o întrebare ipotetică ce funcționează pe baza unui principiu psihologic numit „virus mental“. Probabil vi s-a întâmplat deja să experimentați cum funcționează un virus mental.

Imaginați-vă că sosiți la serviciu luni dimineața și un coleg vă întâmpină spunându-vă: „Șefa vrea să te vadă în biroul ei imediat“. Voi întrebați ce vrea și colegul vostru vă răspunde: „Nu știu, dar a spus «imediat»“. Cum reacționați? Vă simțiți surescitați deoarece credeți că în sfârșit azi vi se va aduce la cunoștință creșterea de salariu pe care o așteptați de mult timp? Probabil că nu. Este mult mai probabil că veți începe să vă întrebați dacă există vreo problemă și care ar putea fi aceasta. Virusul începe să se răspândească. Mintea voastră se angajează într-o cursă prin care începeți să vă imaginați diferite scenarii, încercați să înțelegeți care ar putea fi problemele și cum ar trebui să răspundeți la fiecare dintre ele. Începeți să luați în considerare consecințele fiecărei situații. Și înainte să vă dați seama, virusul v-a învăluit.

**OFERIȚI UN STIMUL CLAR**

Amintiți-vă, modelul funcționează doar dacă în timp ce îl folosiți puneți întrebările potrivite. Din moment ce comportamentul pe care-l studiați este rezultatul direct al unui stimul — întrebarea voastră —, rezultă că modalitatea în care oferiți stimulul este fundamentală pentru acuratețea și utilitatea analizei voastre. Iată patru recomandări de ținut minte când vă formulați întrebarea, în așa fel încât să fie cât mai clară cu putință:

**Exprimați-vă simplu.** Când este posibil, faceți ca întrebarea voastră să fie scurtă. Așa cum am spus în capitolul 3, este posibil ca individul pe care-l interogați să gândească de zece ori mai repede decât vorbiți voi. Deci dacă puneți o întrebare lungă, extinsă și incoerentă, i-ați ușurat munca dacă planul lui este să evite să răspundă sau să vă dea un răspuns derutant.

**Fiți simpliști.** Unele persoane încearcă să demonstreze că sunt inteligente prin fraze cu structuri complexe și vocabular cult. Asigurați-vă că nu cădeți în această capcană —

dacă subiectul nu înțelege pe deplin întrebarea voastră, răspunsul său va fi mai puțin semnificativ din punct de vedere comportamental. Dincolo de asta, ați putea observa un comportament pe care l-ați putea considera mincinos când, de fapt, acel comportament al său este doar un semn de confuzie.

**Evitați ambiguitatea.** Dacă întrebarea voastră este ambiguă, nu puteți ști cum o va înțelege persoana. Dacă observați un comportament înșelător, nu veți ști la ce reacționează persoana. Ar putea fi vorba de ceva important pentru dumneavoastră sau de un lucru fundamental irelevant.

**Fiți deschiși.** Cu cât sunteți mai sinceri, cu atât persoana se va încrede mai mult în voi, ceea ce va spori șansele de cooperare. Firește că vor fi anumite situații în care va exista o lipsă de încredere inerentă. Vă putem asigura că în lunga noastră carieră ca examinatori la poligraf, nu a existat niciodată vreo persoană care să intre în camera de interogare și să ne spună că este fericită și incitată că este supusă examinării la poligraf. Maximul pe care-l puteam spera era ca la un moment dat subiectul să spună ceva de tipul: „Pentru un examinator la poligraf, nu sunteți chiar atât de rău“. A da impresia că sunteți onești și direcți ajută mult în a ajunge la o astfel de apreciere.

Adeseori persoanele iau decizii pe baza acestei gândiri virale, iar întrebările-momeală profită de acest fapt formulând o întrebare ipotetică. O frază foarte eficientă este: „Există vreun motiv pentru care...?“. Țineți cont că, în general, cu cât limbajul vostru este mai laconic, cu atât mai eficace este virusul mental — când deveniți mai expliciți, persoana are oportunități mai mari să evalueze întrebarea. Dacă l-ați întreba pe Simpson dacă există vreun motiv pentru care vecinul ar putea spune că l-a văzut acolo, i-ați da o oportunitate să se apere. Ar putea de exemplu să știe că vecinul este plecat și deci ar răspunde imediat: „Nu“. Așadar, cu cât veți fi mai generali, cu atât va fi mai bine.

Acum, este important să distingem între o momeală și un *bluf*, o cacealma. Contrar a ceea ce vedem adeseori în filme, blufurile funcționează foarte rar.

Puneți-vă în pielea detectivului și imaginați-vă că-i spuneți lui Simpson: „Există cineva care susține că v-a văzut în cartierul lui Nicole ieri-seară“. O.J. ar putea ști sau ar putea să suspecteze că blufați și deci va răspunde la întrebare: „Cine?“ Iar când voi vă veți arăta șovăitori sau veți refuza să-i dați acea informație, veți deveni inamicul. În loc să-i obțineți cooperarea, ați lărgit distanța dintre interesele voastre și ale sale. Când în schimb folosiți o întrebare-momeală, sunteți pe teren solid.

Dacă Simpson este vinovat, care ar putea fi răspunsul său la întrebarea: „Există vreun motiv pentru care vreunul dintre vecini ar putea să ne spună că v-a văzut acolo ieri-seară?“ Simpson ar putea gândi că este în interesul său să creeze acea posibilitate și deci ar putea să ne spună ceva de genul: „Câteodată trec pe acolo și câteodată mă opresc pentru a vedea ce mai fac copiii și acum dacă stau să mă gândesc, ieri-seară am trecut pe acolo, dar luminile erau stinse, de aceea nu m-am oprit“. Dacă vă dă un astfel de răspuns, i-ați pus două întrebări și sunteți deja aproape siguri că nu spune adevărul — l-ați și localizat aproape de scena

crimei. Nu sunteți într-o situație de avantaj absolut, deoarece încă nu a mărturisit. Dar faceți progrese.

Frumusețea întrebărilor prezumtive și a întrebărilor-momeală este că nu sunt în niciun fel contrare faptelor situației. Sunt corecte, deoarece persoana care nu minte poate să răspundă fără să le analizeze. Dacă Simpson nu ar fi fost acolo, nu ar fi trebuit să facă altceva decât să spună: „Nu".

Întrebările prezumtive și întrebările-momeală au câteva lucruri în comun, în afară de faptul de a fi extrem de eficace. În primul rând, au o perioadă de aplicabilitate limitată în procesul de culegere de informații. Dacă exagerați în a le folosi, subiectul își va da seama de ceea ce faceți. Aceasta îl va face să fie defensiv și îl va determina să vă considere un adversar care încearcă să-l păcălească sau să-l inducă în eroare în vreun fel sau altul. Am văzut că, în general, întrebările prezumtive și cele momeală ar trebui să fie folosite nu mai mult de două sau trei ori fiecare în decursul unei interacțiuni de o oră.

În al doilea rând, chiar dacă toate întrebările ar trebui să fie puse în modul cel mai neutru posibil, neutralitatea este foarte importantă mai ales atunci când se pun întrebări prezumtive și momeală — subiectul trebuie să simtă că nu aveți idei preconcepute despre cum va răspunde la fiecare întrebare. Această neutralitate este comunicată de cuvintele pe care le folosiți pentru a formula o întrebare și din tonalitatea sau atitudinea pe care o degajați. Întrebarea trebuie să fie pusă într-o manieră plată, fără accente și sublinieri.

Există și un alt motiv pentru care neutralitatea este foarte importantă. Trebuie să vă asigurați că, dacă răspunsul este înșelător, comportamentul înșelător este legat de întrebarea voastră și nu de modul în care ați pus-o. Dacă subiectul a decis să fie nesincer, comportamentul înșelător tinde să fie amplificat în răspunsurile la întrebările prezumtive și cele momeală. În plus, aceste întrebări tind să determine subiectul să-și schimbe strategia și poate să vă dea câteva informații. Strategia originară ar fi putut fi aceea de a spune: „Nu, nu am făcut-o eu și nu știu nimic". Acum, ca răspuns la întrebarea despre ce s-a întâmplat la casa lui Nicole noaptea trecută, Simpson ar putea continua să susțină că nu a făcut-o el, dar s-ar putea decide să spună ceva în așa fel încât să pară mai colaborativ. Dacă subiectul decide să adopte un comportament prin care spune ceva mai mult, veți avea posibilitatea de a obține și mai multe informații.

**„CE ALTCEVA?"**

Întrebarea poate cea mai importantă în procesul de culegere a informațiilor este simpla întrebare: „Ce altceva?" Aceste două cuvinte îi comunică subiectului pe care-l interogați că a fi selectiv cu informațiile pe care vi le oferă nu va fi o treabă ușoară. În plus ele constituie un exemplu perfect pentru a înțelege cât de importante sunt întrebările de continuare. Un alt exemplu optim este să cereți o clarificare. Dacă persoana spune ceva ce nu înțelegeți, nu treceți la următoarea întrebare fără să clarificați situația. Ar putea fi vorba de un lucru simplu precum un acronim pe care nu

îl cunoașteți. Dacă nu știți ceva, întrebați, deoarece s-ar putea să nu mai aveți ocazia de a o face mai târziu.
Capacitatea de a înțelege când și cum să continui o întrebare poate determina succesul sau eșecul unui interogatoriu. Iată unele tipuri de întrebări de continuare pe care trebuie să le aveți mereu în arsenalul de interogare:

**Evaluarea**
Folosită pentru a testa informațiile pe care subiectul le-a dat.

*„De ce spuneți asta?“*

*„Cum știți că este adevărat?“*

*„Pe ce vă bazați acea informație?“*

**Explorarea**
Folosită pentru a obține informații suplimentare.

*„Ce altceva?“*

*„Spuneți-mi mai multe.“*

*„Nu înțeleg.“*

**Clarificarea**
Folosită pentru a vă asigura că ați înțeles perfect ceea ce a spus subiectul.

*„La care Sam vă referiți?“*

*„Repetați la ce oră ați plecat.“*

*„Este posibil să fi stat acolo mai mult?“*

Pentru a vă forma o idee despre cât sunt de eficiente întrebările prezumtive, vă vom prezenta momentul pe care Phil și-l amintește până-n ziua de azi — situația în care a folosit și el o astfel de întrebare. A fost în timpul primului interviu de selectare pe care l-a condus: subiectul era un asistent medical pe care-l vom numi Tom, care fusese dat afară de la ultimul job la un spital din cauza suspiciunii că ar fi furat substanțe controlate. De la etajul unde lucra Tom au dispărut în mod repetat medicamente și aceasta a declanșat o anchetă care l-a indicat pe Tom ca fiind cel mai probabil vinovat. Pe parcursul anchetei, Tom a negat orice implicare și acum dorea să se angajeze într-un alt spital. Trecutul și comportamentul lui Tom l-au făcut pe Phil să suspecteze că el nu fusese sincer în timpul anchetei, astfel încât decise să înceapă interviul nu întrebându-l pe Tom dacă furase vreunul dintre medicamentele dispărute, ci punându-i o întrebare prezumtivă: „Dintre toate medicamentele dispărute, câte le-ați luat dumneavoastră?“

A urmat o pauză lungă — în mod evident Tom analiza întrebarea. Probabil că se întreba: „Ce au descoperit și ce știe acest tip?“ În final nu a fost nevoie să îl mai întrebe nimic. Phil a stat doar și a așteptat răbdător până când Tom, într-un târziu, a decis să mărturisească că el furase majoritatea medicamentelor.

Lucrul cel mai important pe care Phil l-a obținut de la acea întâlnire a fost senzația că ceea ce a contribuit mai mult la eficacitatea întrebării prezumtive era

faptul că o pusese într-o tonalitate foarte măsurată și realistă. Drept urmare, Tom nu a fost ofensat — nu a existat niciun resentiment. Am observat că, dacă subiecții care mint manifestă mânie sau indignare în fața unei întrebări prezumtive, în general este vorba doar de o strategie pentru a-l face pe interogator să înceteze. Persoanele sincere în general nu se simt ofensate, deoarece își dau seama că doar vă faceți datoria. Deci nu trebuie să ezitați să puneți aceste întrebări cât timp o faceți în mod calm și neutru.

Și dacă Tom nu ar fi mărturisit? Următoarea întrebare a lui Phil ar fi fost una de momeală: „Există vreun motiv pentru care ar putea să apară vreo nouă informație legată de implicarea ta în cazul medicamentelor dispărute și asta după ce ai părăsit postul tău?“ Probabil această strategie ar fi scos la lumină strategia lui Tom. Dacă răspunsul său la întrebarea prezumtivă ar fi fost ceva de genul: „Așa cum le-am spus anchetatorilor, nu am avut nimic de-a face cu această treabă“, Phil ar fi înțeles că strategia lui Tom era să se țină de versiunea folosită în timpul anchetei inițiale. Unul dintre obiectivele întrebării-momeală ar fi fost acela de a-l face să-și schimbe strategia.

**TIPURI DE ÎNTREBĂRI**

**Deschisă**
Furnizează baza pentru o discuție sau explorează o chestiune.

*„Spuneți-mi ce ați făcut ieri după ce ați sosit la birou.“*

**Închisă**
Sondează fapte specifice.

*„V-ați logat la computerul lui Shelly ieri?“*

**Prezumtivă**
Presupune că ceva este de la sine înțeles.

*„La ce computere din rețea v-ați mai logat în afară de al dumneavoastră?“*

**Momeală**
Stabilesc o situație ipotetică pentru a elibera un „virus mental“.

*„Dacă i-am întreba pe colegii dumneavoastră, există vreun motiv pentru care vreunul dintre ei ar spune că v-a văzut ieri în fața computerului lui Shelly?“*

**Opinie**
Ajută la determinarea sentimentelor unei persoane despre o anumită chestiune.

*„Ce credeți despre noile controale interne pe care societatea le-a făcut?“*

**Înglobantă**
Descoperă minciunile prin omisiune și servesc ca plasă de siguranță.

*„Există ceva ce nu v-am întrebat și despre care credeți că ar trebui să știu?“*

Există multe tipuri diferite de întrebări pe care le avem la dispoziție, dar aici ne vom concentra asupra celor mai eficiente în scopul utilizării modelului. După ce am vorbit de întrebările prezumtive și cele de momeală, acum să examinăm

alte tipuri de întrebări.

Adeseori auzim că se spune că întrebările cele mai bune de pus sunt *întrebările deschise* și că cele mai rele sunt *întrebările închise*. Motivul pentru care ni se spune așa ceva este că întrebările deschise ne permit să culegem un flux de informații constant, în timp ce întrebările închise limitează fluxul la o singură picătură de informație. Dar acest lucru implică neapărat ca întrebările deschise să fie în mod automat cele mai bune?

Imaginați-vă că am pune niște bani într-un plic și v-am spune că puteți avea acei bani dacă veți reuși să stabiliți suma punând toate întrebările pe care le vreți. Singura condiție este că puteți pune doar întrebări deschise; nu sunt admise întrebări închise deloc. Veți decoperi că puteți pune o infinitate de întrebări deschise, dar în final vă veți da bătuți.

Este cert că nu există un tip de întrebare neapărat mai bun decât altele — totul depinde de situație și de informațiile pe care vreți să le obțineți. Întrebările deschise sunt cele mai utile când avem nevoie să strângem informații care vor fi folosite ca bază pentru discuție. Și pentru a fi mai eficiente, se cere un pas următor.

**ÎNTREBĂRI DE EVITAT**

**Negative**
A pune o întrebare negativă îi comunică persoanei disponibilitatea voastră de a accepta un „nu“ și poate chiar de a-l aștepta.

*„Dumneavoastră nu cunoașteți parola lui Shelly, adevărat?“*

**Compuse**
Dacă întrebarea dumneavoastră are mai multe părți, de cele mai multe ori nu puteți fi siguri care parte a întrebării a declanșat comportamentul înșelător. În plus, întrebările compuse îi dau subiectului oportunitatea de a răspunde doar la o parte din ele, deci va trebui să fiți atenți să evitați ca vreuna din întrebările voastre să nu primească răspuns. Aceasta poate fi dificil dacă subiectul răspunde exhaustiv doar la o parte din întrebare.

*„La ce oră ați ajuns ieri și cât timp ați rămas acolo?“*

**Vagi**
O întrebare vagă acordă o libertate excesivă în răspuns. Persoana poate răspunde ceea ce vrea pentru a evita să vă fie de ajutor.

*„Puteți să-mi spuneți unele din gândurile voastre despre ceea ce se întâmplă?“*

Să ne imaginăm că sunteți agenți de poliție și că sunteți chemați la locul unui accident de mașină. Sosiți la locul faptei și vedeți că două mașini s-au ciocnit într-o intersecție — una îi aparține lui Dan și cealaltă Danei. Dan și Dana discută în mod aprins. Îi separați și o luați deoparte mai întâi pe Dana. Vă sunt necesare unele informații fundamentale cu care să lucrați, deci va trebui să folosiți întrebări deschise. Prima voastră întrebare ar putea fi: „Ce s-a întâmplat?“

— Veneam de pe strada principală și, când am ajuns la intersecție, semaforul

era roșu și m-am oprit, spune Dana. După circa douăzeci de secunde semaforul s-a făcut verde și am intrat în intersecție și acest individ a ieșit de nicăieri și mi-a atins mașina.

Acum, întrucât această informație vă trebuie pentru a o folosi ulterior, ați vrea ca ea să fie cât mai solidă. Deci va trebui să abordați în profunzime răspunsul narativ al Danei și să identificați ceva important — în mod ideal lucrul cel mai important pe care Dana l-a spus — și să-l verificați. Cea mai bună modalitate de a o face este să folosiți o întrebare închisă, una care va furniza date specifice despre caz. În acest caz probabil cea mai importantă informație este culoarea semaforului atunci când Dana a intrat în intersecție. Puneți acea întrebare închisă și Dana va răspunde: „V-am spus deja. Era verde. Conduc de douăzeci de ani și nu am avut niciodată un accident". Ați obținut o referință la o declarație precedentă și două declarații convingătoare. A fost un moment de detectare a adevărului și acum știți că mai aveți de muncă cu Dana.

Asigurați-vă că sunteți mereu în modalitatea PA atunci când puneți aceste întrebări. În cazul unei întrebări închise, răspunsul poate veni foarte repede, și dacă veți reuși să prindeți fracțiunea de secundă de minciună, veți fi foarte avantajați. Deci rețineți că nu există nimic greșit în aceste întrebări închise. Folosite în mod corect, nu reduc fluxul informațiilor. Îl sporesc.

Un alt tip de întrebare importantă pentru procesul de strângere a informațiilor este *întrebarea de opinie*. Am discutat un exemplu de întrebare de opinie foarte utilă la capitolul 9, când am examinat întrebarea despre pedeapsă: „Ce crezi că ar trebui să i se întâmple persoanei care a făcut asta?". Când îi cereți unui subiect opinia, folosiți întotdeauna modelul pentru a evalua răspunsul său. Vă poate ajuta să stabiliți dacă subiectul crede cu adevărat în opinia pe care o exprimă.

Ultimul tip de întrebare despre care vrem să vorbim este *întrebarea înglobantă*, care este creată pentru a descoperi minciunile prin omisiune și ajută, de asemenea, ca plasă de siguranță în caz că ați trecut ceva cu vederea. În timpul unui interogatoriu/interviu există două momente în care ar trebui să luați în considerare oportunitatea de a pune o întrebare înglobantă. Puteți să puneți una pentru a încheia discuția despre un anumit subiect de interes dezbătut în timpul interogatoriului/interviului. „Există ceva despre care nu am discutat referitor la legătura dumneavoastră cu acea persoană și despre care ar trebui să vorbim?" Al doilea moment este la finalul interogatoriului/interviului, când întindem o plasă mare astfel încât să culegem orice informație care ar putea fi relevantă, dar care încă nu a ieșit la suprafață: „Despre ce nu am discutat și ar trebui eu să știu?" Vă amintiți experiența lui Susan cu candidatul care-și droga soția pentru a-și satisface fetișul cu picioarele? Nu puteți ști niciodată ce se ascunde în gândurile unei persoane, iar cu o întrebare înglobantă s-ar putea să descoperiți.

[10] Drepturile Miranda — drepturile pe care polițiștii americani le citesc delincvenților și criminalilor imediat după momentul arestării prin care acestora li se dă dreptul de a se abține de la orice fel de declarații, dreptul de a avea un avocat etc. (*N.t.*)

# Capitolul 11

# Gestionarea înșelăciunii pentru a fi în avantaj

> Cel care-și permite să spună o minciună o dată va găsi mult mai ușor să o facă a doua oară și a treia oară, până când devine o obișnuință.
>
> THOMAS JEFFERSON

Când detectivul Vannatter deschise reportofonul, în camera interogatoriilor din sediul central al poliției începu jocul de-a șoarecele și pisica. Cine era în avantaj? Omul tras la față și cu o tăietură suspectă la mână sau cei doi detectivi cu experiență care strânseseră deja probe suficiente pentru a obține un mandat de percheziție a casei sale? Chiar dacă ar părea contrar logicii firești, O.J. era net în avantaj. Motivul este destul de simplu și este un fapt care se repetă de fiecare dată când sunteți într-o situație de detectare a minciunii.

Adevărul este că subiectul pe care-l interogați este în avantaj față de voi deoarece el este cel care deține informațiile: știe deja ceea ce voi aveți nevoie să știți și nu știți încă. În acest joc de-a șoarecele și pisica pe care-l jucați pentru a obține avantajul, veți fi ajutați considerabil mult de un concept psihologic pe care-l numim „momentul prăpastie". Când cereți informații cuiva și acel cineva are informații pe care nu vrea să vi le împărtășească, adeseori ceea ce își spune lui însuși este: „Pot să spun, asta, asta și asta, dar nu pot spune totul despre aia, deoarece dacă aș spune totul aș suporta consecințele". Este ca și cum s-ar găsi pe marginea unei prăpăstii: dacă mai face un pas, cade. Deci își spune sieși: „Pot să spun doar până aici".

În timp ce el își decide strategia, voi trebuie să v-o decideți pe-a voastră în așa fel încât să evitați ceea ce psihologii comportamentali numesc „consolidare (*entrechment*) psihologică".

Când începeți să interogați un suspect este posibil ca acesta să știe deja ce vrea să spună și are motive pentru a vrea să o spună. Dacă răspunsul adevărat la

întrebarea voastră este „da“ și el spune „nu“, a mințit și are un motiv să o facă. Dacă subiectul este constrâns să răspundă din nou la aceeași întrebare, începe consolidarea sau fixarea psihologică; el este forțat să strângă pintenii și să repete minciuna, altfel ar fi deconspirat drept mincinos. De fiecare dată când insistența voastră asupra acelei întrebări îl constrânge pe subiectul care minte să repete minciuna, consolidarea acționează tot mai puternic și avantajul său crește. Voi puteți crede că influențați sau încurajați subiectul să spună adevărul, dar în realitate vă puneți pe voi înșivă în dificultate. Cu cât îi veți permite mai mult să spună „nu“, cu atât va deveni mai ușor pentru el să o repete.

A aborda un interogatoriu cu convingerea cinică „dacă buzele ți se mișcă, înseamnă că spui o minciună“ nu vă va duce nicăieri. Putem fi siguri însă că, dacă bănuiți că persoana minte, nu veți dori să își miște buzele — va trebui să încercați să limitați cât mai mult posibil oportunitățile interogatului de a minți. Când vă aflați în fața unor minciuni însă, țineți cont că va trebui să fiți în măsură să le gestionați. Să vedem câteva tehnici pe care le puteți folosi în stilul și abordarea intervievării cu scopul de a câștiga o poziție avantajoasă în confruntările pe care le aveți.

**EVITAȚI SĂ PUNEȚI ÎNTREBĂRI NEGATIVE.** Nu există îndoială că punem cu toții întrebări negative și uneori le punem instinctiv. Când nu obținem răspunsul pe care-l așteptăm, adeseori cerem confirmarea punând o întrebare negativă. Să presupunem că întrebați pe cineva dacă a depășit vreodată limita de viteză și vi se răspunde: „Nu, niciodată“. Este un răspuns care surprinde, deci reacția naturală ar putea fi aceea de a spune: „Nu ați depășit niciodată limita de viteză? Niciodată?“ Țineți minte că, odată ce o persoană se hotărăște asupra unui răspuns, acest tip de reacție face inevitabilă consolidarea psihologică.

**FOLOSIȚI INTRODUCERI PENTRU ÎNTREBĂRILE-CHEIE.** O introducere este o explicație rapidă care precede o întrebare. Are scopul să amorseze pompa cu informații astfel încât dacă un subiect stă la îndoială dacă să vă dea informația care vă trebuie, această tactică îl va influența să se hotărască. Introducerea la o întrebare ar putea suna cam așa:

> *Acum trebuie să vă pun o întrebare despre consumul de droguri. Dar mai întâi aș vrea să vă explic cum de este important să vă pun această întrebare și ceea ce ne interesează să știm. Înainte de toate, știm că o grămadă de oameni au experimentat lucruri. Asta nu ne interesează în mod particular. Ceea ce ne preocupă este dacă cineva are o problemă serioasă cu drogurile.*

În acest minimonolog pot fi incluse câteva elemente. Un element-cheie este o declarație de legitimitate, adică precizarea că a pune acele întrebări este un pas important pentru ajungerea la o rezolvare a situației. Poate părea straniu că simplul fapt de a spune unei persoane că a-i pune întrebări este important va

crește șansele ca aceasta să răspundă și să coopereze mai bine, dar astfel funcționează mintea umană.

**ELEMENTE DE INTRODUCERE LA ÎNTREBARE**

- Declararea legitimității
- Raționalizare
- Minimalizare
- Proiectarea învinuirii

În cartea sa *Teoria și practica persuasiunii*, profesorul Robert Cialdini, de la Universitatea de Stat din Arizona, scria despre modelele de răspuns automat și despre cât de obișnuite sunt acestea în comportamentul uman. El cita un experiment în care niște persoane care stăteau la coadă pentru a folosi un copiator erau abordate de indivizi care cereau să intre în față. Dacă persoana care cerea să intre în față invoca motivul că se grăbește, era lăsată în 94% din cazuri. Dacă nu dădea nicio explicație, rata de succes scădea la 60%. Lucrul surprinzător era însă că atunci când o persoană dădea o explicație absolut nesemnificativă — „deoarece trebuie să fac niște copii“ — rata de succes se ridica la 93%. Deci persoanele răspund la declarațiile de legitimitate, chiar dacă acele declarații sunt lipsite de sens.

Raționalizarea este un alt element important într-o introducere la întrebare. O justificare social acceptabilă de tipul „nimeni nu e perfect“ sau „toți greșesc“ poate avea un impact uimitor asupra disponibilității unei persoane de a răspunde la o întrebare.

În mod similar, minimalizarea poate fi un instrument eficace pentru a preveni consolidarea psihologică, deci o declarație de tipul „nimeni nu vrea să exagereze importanța acestui lucru“ ar putea fi utilă. În același timp, este crucial ca subiectul să nu fie indus în eroare cu informații false. Dacă interogatoriul/interviul gravitează în jurul unei activități de natură infracțională, de exemplu, nu trebuie să spuneți că activitatea în chestiune nu constituie un delict.

Un ultim element care ar putea fi inclus în introducerea unei întrebări este proiecția învinuirii. Într-o anchetă legată de nereguli în activitatea contabilă a unei societăți, de exemplu, proiectarea învinuirii ar putea fi exprimată în acest fel: „Uneori adevărata problemă este că nu le explicăm bine angajaților care sunt procedurile corecte. Și rezultatul este că nu de puține ori se întâmplă lucruri nebunești“.

Amintiți-vă, nu exagerați în folosirea introducerilor la întrebări. Păstrați-le pentru întrebările-cheie, când trebuie să discutați chestiunile cele mai importante.

**PĂSTRAȚI-VĂ CALMUL**

A avea de-a face cu un comportament înșelător poate fi de cele mai multe ori frustrant

și, în funcție de circumstanțe, poate fi chiar enervant. Dar trebuie să vă păstrați calmul, deoarece a evita conflictul este mereu abordarea potrivită atunci când ne găsim în fața persoanelor care mint. Iată unele exemple de comportamente specifice și sugestiile noastre pentru a le gestiona.

**Declarații convingătoare.** Așa cum am explicat în capitolul 6, strategia cea mai bună pentru a trata declarațiile convingătoare este să le neutralizați: le acceptați sau sunteți de acord cu ele și vă întoarceți exact unde erați în procesul de interogare.

**Modelizatorii de excludere.** Când o persoană folosește un modelizator de excludere precum „nu chiar“, „în cea mai mare parte“ sau „practic“, obiectivul său este să vă dea un răspuns, dar excluzând informațiile pe care nu vrea să le împărtășească. Când auziți unul dintre acești modelizatori, următoarea voastră întrebare ar trebui să țintească ceea ce a fost deja cel mai probabil exclus. Să ne imaginăm că un cuplu se îmbracă pentru a ieși în oraș. Soțul ia o cămașă și își întreabă soția dacă este de acord cu alegerea sa, iar ea spune: „Nu chiar“. Dacă soțul răspunde întrebând brusc: „Ce înseamnă «nu chiar»?“, în afară de faptul că ea a creat premisele pentru o seară ce nu se anunță tocmai plăcută, este foarte probabil ca soția să minimalizeze, evitând să spună ceea ce ar fi spus dacă soțul nu ar fi replicat așa de aprins. Dacă vrea cu adevărat să știe ce gândește soția (chiar dacă, recunoaștem, șansele în această direcție sunt mici), îi va conveni mai mult să spună ceva de genul: „Dacă ar fi să alegi un lucru după care nu te înnebunești la această cămașă, care ar fi acela?“

**Afirmații contradictorii.** Dacă un subiect răspunde la o întrebare contrazicând ceva ce a spus mai înainte, puteți fi tentați să ripostați spunând ceva de genul: „Stai așa! Nu este ceea ce ai spus mai înainte!“ Dar dacă faceți acest lucru, ce șanse mai aveți ca subiectul să mai coopereze? S-ar putea ca subiectul să vă fi dat o informație care ar putea fi mai aproape de adevăr decât ce spusese mai înainte și nu vrea să i se reproșeze faptul că nu a spus-o mai înainte. Dacă o persoană spune că a furat 500 de dolari și mai târziu spune că a furat 1 000, nu veți dori ca următorul lucru pe care îl spuneți să fie: „Nu este ceea ce ai spus mai înainte“. O modalitate mai bună de a rezolva conflictul și de a evalua veridicitatea informației noi constă adeseori în a continua cu o întrebare pentru a verifica dacă există o altă posibilitate, ca de exemplu: „Este posibil să fi luat mai mult de 1 000 de dolari?“. Poate fi, de asemenea, util să continuați cu o întrebare care este precedată de o întrebare de legitimitate: „Vreau doar să mă asigur că am înțeles corect — vorbim de o sumă de 1 000 de dolari.“ Dacă trebuie să confruntați și să puneți în contrast declarația nouă cu cea veche, faceți-o, dar nu o reproșați subiectului — obiectivul vostru este să-i obțineți colaborarea: „Ei bine, cum se potrivește asta cu ceea ce ați spus mai înainte? Ajutați-mă să înțeleg cum am ajuns de la un lucru la celălalt“. Asigurați-vă că sunteți în modalitatea PA și că folosiți modelul la fiecare pas.

**DEPĂȘIȚI ALIBIURILE PSIHOLOGICE**. Poate fi frustrant să auziți că vi se răspunde cu „nu-mi amintesc“ sau „nu, după câte îmi amintesc“. Așa cum am subliniat în capitolul 5, memoria selectivă este o problemă, deoarece dacă există un alibi, acesta este dificil de demontat. Incapacitatea unei persoane de a-și aminti ceva poate fi în mod firesc legitimă și, în funcție de întrebare, un răspuns de acest fel: „După câte știu eu, nu“ poate foarte bine să fie cel mai potrivit și sincer.

Dacă, prin aplicarea modelului, aveți motive să credeți că subiectul folosește o consolidare ca aceasta pentru a ascunde o informație, este esențial să se evite a se crea o baricadare psihologică. Ați putea avea tentația să întrebați: „Cum puteți să nu vă amintiți un astfel de lucru?“, dar făcând asta constrângeți subiectul să își strângă pintenii și să rămână ferm pe poziție. Ceea ce trebuie să faceți în schimb este să-l constrângeți să-și schimbe strategia.

O modalitate foarte eficace pentru a reuși acest lucru este să continuați cu o întrebare-momeală. Dacă obținem „nu-mi amintesc“ ca răspuns la o întrebare de genul „l-ați întâlnit vreodată pe acel individ?“, putem urma cu: „Există vreun motiv pentru care cineva ar putea să ne spună că v-a văzut împreună?“

O altă strategie care funcționează bine adeseori este „strategia posibilităților“. Un exemplu ar putea fi: „Știu că s-a întâmplat acum ceva timp, dar este posibil ca voi doi să vă fi întâlnit?“ Aici nu există garanții, dar persoanele adeseori recunosc dilema în care le puneți: de cele mai multe ori este absurd să susțineți că ceva este imposibil. Astfel, dacă reușiți să depășiți primul obstacol determinând persoana să recunoască că este posibil, puteți continua cu strategia posibilității sau puteți trece direct la realitate: „În regulă, acum spuneți-mi ce vă amintiți de la acea întâlnire“.

**LĂRGIȚI-VĂ SFERA DE INTERES.** O altă tactică foarte eficace pe care o puteți folosi pentru a crește volumul de informații utile pe care le strângeți și pe care ar trebui să o folosiți în mod regulat este aceea de a lărgi centrul interesului vostru în așa fel încât să fie cât mai dificil pentru subiect să vă dea un răspuns limitat. Dacă subiectul vrea să vă înșele, va încerca să vă facă să credeți ceva care nu corespunde cu realitatea situației. Lărgindu-vă sfera de interes, puteți să-l împiedicați și să-l faceți să vă dea informații suplimentare.

Când făceam interviurile de selectare la CIA, una dintre întrebările noastre era: „Ai folosit vreodată substanțe ilegale?“ Adeseori primeam răspunsuri de genul: „Odată am încercat marijuana“. În fața unui răspuns de acest tip tentația este aceea de a continua cu întrebări care acceptă acel răspuns ca teză: „Când s-a întâmplat asta?“ sau „Cu cine?“ Dar, făcând astfel, provocați o mai mare rezistență și o consolidare psihologică mai fermă. Trebuie să faceți în așa fel încât subiectul să vă spună adevărata poveste și să o facă în așa fel încât să vă permită să obțineți informațiile fără să-i deveniți adversar.

Lărgirea sferei de interes vă permite să explorați ce există dincolo de linia de demarcație pe care subiectul a trasat-o între ceea ce acceptă să arate și ceea ce vrea să țină ascuns. Pentru a face acest lucru, în primul rând este necesar să știm clar care a fost teza originară: „Odată am încercat marijuana“. Rezistați impulsului de a aprofunda. Aveți acea informație și o puteți oricum explora oricând. Ceea ce în schimb o să vă doriți să faceți este să vă lărgiți sfera de interes și să explorați posibilitatea folosirii mai extinse de substanțe ilegale. În acest scop puteți pune o întrebare prezumtivă: „În regulă, ce alte substanțe ați mai

încercat?“ sau „Când a fost ultima dată când ați experimentat?“ Ceea ce faceți, în mod profesional și neagresiv, este să-i dați un mic imbold psihologic persoanei pentru a vedea unde ar putea ajunge.

Odată ce ați obținut o serie de informații, explorați-le din nou în ordine inversă. Motivul este foarte simplu: ultima informație pe care subiectul v-a dat-o este probabil cea mai importantă, cea pe care era cel mai puțin dispus să v-o împărtășească. În concluzie, nu trebuie să acceptați primul lucru pe care vi-l spune cineva. Trebuie să vă comportați ca și cum nici nu l-ați auzit.

# Capitolul 12
# Să fim precauți

Adevărul se arată doar când se abandonează toate ideile preconcepute.
PROVERB JAPONEZ

Serialul TV *Lie to Me*[11], care a rulat în America pe canalul Fox din ianuarie 2009 până în ianuarie 2011, a avut o uriașă audiență dezvăluind marelui public domeniul detectării înșelătoriei. Personajul principal, dr. Cal Lightman, interpretat în mod magistral de actorul britanic Tim Roth, era un expert în identificarea și interpretarea microexpresiilor — mișcările faciale involuntare care pot reflecta diferite emoții. Dr. Lightman descoperea una din aceste mișcări pe fața unui suspect și proclama cu fler dramatic că suspectul mințea.

Firește, era vorba doar de o ficțiune de televiziune și în ea cu siguranță nu se dădea credit deplin unor cercetări importante care au fost făcute în domeniul microexpresiilor. Aceste mișcări faciale având o durată de o fracțiune de secundă, care reflectă emoții variate precum frica, furia, disprețul, sentimentul de vină, rușinea și dezgustul, pot fi foarte prețioase pentru a dezvălui ceea ce gândește o persoană cu adevărat într-o anumită situație. Dacă, de exemplu, o persoană pare la suprafață calmă și stăpână pe sine, dar pe fața sa apar microexpresii care arată o neliniște latentă, această informație poate să ne fie foarte utilă.

Cu toate acestea, în domeniul detectării minciunii, microexpresiile au două limite semnificative. În primul rând, nu există o microexpresie specifică pentru minciună[12]. O microexpresie asociată neliniștii, de exemplu, *ar putea* fi un indicator de înșelătorie, în funcție de stimul. Dar credibilitatea acelui indicator, luat singur, ar putea să fie destul de scăzută. Orice concluzie referitoare la semnificația microexpresiei, deci, devine doar o speculație.

O a doua limitare a microexpresiilor este imposibilitatea lor de a fi descifrate în practică. Dacă nu sunteți foate pregătiți și capabili să vă dezvoltați o acuitate de concentrare care să vă permită să detectați o mișcare facială care durează o

fracțiune de secundă, microexpresiile nu sunt instrumente utilizabile în viața cotidiană. Deci este mai bine să-i lăsați doctorului Lightman metoda de a se holba pe fața cuiva pentru a stabili dacă minte.

Noi am plasa, mai degrabă, microexpresiile într-o categorie de comportamente considerate în general indicatori fiabili de înșelătorie, dar care conform experienței noastre nu sunt chiar atât de încredere. Iată și alte câteva comportamente pe care vă sfătuim să le folosiți cu mare grijă și pe care noi le plasăm într-o categorie pe care o numim „indicii comportamentale de analizat cu precauție“.

**CONTACTUL VIZUAL**. Dacă ați cere unui număr de zece persoane să identifice cinci comportamente considerate ca fiind indicatori fiabili de înșelătorie, să nu vă surprindă dacă toate cele zece persoane vor menționa absența contactului vizual. Mare parte din ele, totuși, nu ar fi în măsură să vă spună cum sau de ce consideră că există o legătură între contactul vizual și înșelătorie; este doar unul dintre lucrurile care, nu se știe din ce motiv, par a fi general acceptate. Sfatul nostru este să nu acceptați acest lucru. Firește, un contact vizual mic poate fi semn de impolitețe în multe situații, depinzând de cultura în care se manifestă. Dar să fim realiști — de aici până la a ajunge direct la concluzia că este un semn de înșelătorie este un pas cam pripit.

Să ne imaginăm că discutăm cu cineva și, pe neașteptate, într-un moment critic, acel cineva întrerupe contactul vizual; întoarce privirea într-o parte sau se uită în jos. Ce ar trebui să înțelegem din asta? Este un sentiment de neplăcere? Este o reflexie a unui sentiment accentuat de anxietate? Este ceva legat de lipsa de încredere în sine sau de respect de sine? De lipsa manierelor de interacțiune socială sau a disconfortului în astfel de situații? Sau acea persoană nu reușește să vă privească în ochi pentru că urmează să vă mintă? Ar putea fi vorba de oricare dintre motivațiile menționate, deoarece contactul vizual este un comportament care variază de la individ la individ. Contactul vizual, ca trăsătură de comportament, nu poate fi interpretat în manieră universală, mai ales pentru că acest comportament variază de la cultură la cultură, nu doar în țări diferite, ci și în regiuni diferite în interiorul aceleiași țări.

Dincolo de asta, cât timp petrecem cu adevărat privindu-ne în ochi? Gândiți-vă care este semnificația unui contact vizual prelungit între două persoane: este un mesaj transmis fie într-un moment intim, fie într-o situație de provocare — două situații diametral opuse. Acest lucru vă demonstrează că același comportament poate transmite două mesaje complet diferite. Deci trebuie să fim extrem de precauți în interpretarea semnificației contactului vizual.

**POSTURA ÎNCHISĂ.** Ideea că o postură închisă este un indicator de înșelătorie este adevărată într-o oarecare măsură, deoarece există un motiv

rezonabil pentru a susține acest raționament. Dacă o persoană nu vrea să colaboreze, acest lucru ar putea fi echivalat cu scoaterea din funcțiune și o postură închisă este manifestarea acelei lipse de disponibilitate. Dar există o problemă când emitem o judecată pe baza acestui motiv rezonabil. Vă amintiți că în capitolul 2 am vorbit de evaluarea comportamentului global? Făcuserăm observația că o postură închisă este un exemplu optim al unui comportament global care vă constrânge să ghiciți motivul pentru care se face acest gest. Acesta apare pentru că persoanei îi este frig sau pentru că stă mai comod în acea poziție? Din moment ce nu o știți, nu vă puteți baza exclusiv pe acest gest și nu puteți lua o decizie. Nu puteți să atribuiți o semnificație unui gest dacă nu îi cunoașteți cauza.

**TENSIUNEA NERVOASĂ.** Ani la rând, un nivel crescut de anxietate a fost asociat de către forțele de poliție cu înșelătoria. Știm, într-adevăr, că există o legătură între anxietate și înșelătorie. Dar dacă privim anxietatea în mod global, la fel ca în cazul poziției închise, putem doar încerca să ghicim cauza. Persoana este agitată pentru că minte, pentru că ea este cea care a comis fapta? Este neliniștită pentru că nu a mai fost niciodată interogată de un ofițer de poliție sau pentru că există o problemă marginală, de exemplu ea suspectează pe altcineva că ar fi comis delictul? Are vreo problemă medicală care o face să fie agitată? Sau doar așa este caracterul ei, neliniștit? Cine poate să o știe cu adevărat?

**RĂSPUNSURILE ANTICIPATIVE.** A răspunde la o întrebare înainte ca persoana care o pune să o fi terminat de formulat este uneori considerat un semn de comportament înșelător. Noi nu suntem de acord. Experiența noastră ne-a demonstrat că acest comportament este în mod frecvent adoptat atât de persoane sincere, cât și de persoane care mint, doar că o fac din motive diferite. Persoana sinceră vrea să arate cât mai repede că ea nu a făcut nimic. Nu se gândește la faptul că vă dă un răpuns anticipativ. Faptele sunt de partea sa și vrea ca voi să o știți cât mai repede. În schimb, persoana care minte se află într-o poziție incomodă în care trebuie să înfrunte o situație în care faptele nu sunt de partea sa. A decis să mintă și vrea să termine cu asta cât mai repede cu putință.

**A SE ÎNROȘI SAU A AVEA TICURI NERVOASE.** Aceste comportamente involuntare ar putea fi cauzate de neliniște, dar și de altceva: de factori neurologici, factori legați de temperatură sau de anumite medicamente. Mai mult decât atât, a se înroși reflectă emoții care pot să nu aibă nimic de-a face cu actul de a minți. Subiectul ar putea pur și simplu să fie stânjenit de întrebare sau de subiect. Deci aceste comportamente s-au dovedit a nu fi la fel de relevante ca acelea pe care vi le-am furnizat în modelul nostru.

**MÂINILE ÎNCLEȘTATE.** Acest comportament este de obicei considerat un

semn de înșelătorie în lumea anchetatorilor, cunoscut drept „articulațiile albe“. Când un subiect este încordat și speriat, fără să-și dea seama își încleștează mâinile atât de tare, încât este blocată circulația sângelui și degetele și articulațiile devin albe. Și acesta, totuși, este un comportament global. Când el nu se manifestă ca reacție directă și sincronizată la un stimul, puteți doar să încercați să ghiciți semnificația sa. Da, poate fi un semn că persoana este speriată, dar nu puteți ști care este cauza acelei atitudini. Îi este frică pentru că se simte intimidat de figurile autoritare? Se teme că nimeni nu îl va crede? Minte? Cine poate ști?

**STABILIREA UNUI NIVEL DE REFERINȚĂ.** Teoria care se află în spatele stabilirii unui nivel de referință este aceea că putem să-i punem unui subiect întrebări de control ale căror răspunsuri le cunoaștem și să vedem cum arată și cum vorbește subiectul când răspunde în mod adevărat. Odată stabilită această linie de referință, ne putem da seama că, atunci când subiectul răspunde la alte întrebări și se abate de la această linie de referință, avem de-a face cu un semn că ar putea minți. Este o abordare rezonabilă deoarece nouă, oamenilor, ne place foarte mult să facem comparații. Este același motiv pentru care ne plac analogiile — ne ajută să dăm sens chestiunilor complicate și ne simplifică viața. Dar atunci când recurgem la stabilirea nivelului de referință, întâmpinăm câteva probleme.

În primul rând, este greșit să presupui că fiecare lucru pe care o persoană îl face într-un mod diferit decât de obicei este un indicator de înșelătorie. Nu putem spune cu certitudine acest fapt deoarece ființele umane sunt prea complicate și cantitatea de emoții și de comportamente pe care o persoană poate să le manifeste este prea vastă pentru ca o astfel de comparație cu o bază de referință să ne spună ceva cu adevărat semnificativ.

În al doilea rând, persoanele sunt destul de agile și sistemul nivelului de referință este destul de ușor de păcălit. Un piroman care a dat foc unei școli știe că îi vor fi puse întrebări dificile și că îi va trebui ceva timp pentru a găsi răspunsuri care să-l ajute să evite consecințele neplăcute. Așadar, când îi va fi pusă o întrebare de control de genul „când te-ai născut?“, ar putea fi destul de prevăzător și să repete întrebarea sau să facă o declarație nonrăspuns, deoarece știe că va trebui să facă același lucru pentru a câștiga timp și când îi vor fi puse întrebările dificile. Dincolo de asta, la un nivel mai subtil, subiectul nu va aștepta să fie întrebat „ai dat foc la școală?“ pentru a începe să-i convingă pe anchetatori de nevinovăția sa. Dacă-l întrebați unde lucrează, s-ar putea lansa într-o explicație elaborată despre ceea ce face și de ce este atât de important. Ar putea fi totul adevărat, dar obiectivul său este să vă convingă că vrea să coopereze cu voi, că este dispus să stabilească o colaborare cu voi și că nu se teme de situație. Apoi, când vine întrebarea „tu ai făcut-o?“, se lansează într-o serie de declarații convingătoare: „Eu plătesc taxe pentru a se construi școlile noastre“,

„Am prieteni ai căror copii frecventează acea școală“, „Sunt un membru respectat al comunității“. Voi veți concluziona că este doar modalitatea sa de a răspunde la întrebări. Și tocmai ați fost păcăliți.

Există și o altă dimensiune a stabilirii nivelului de referință care vă poate cauza probleme. Aveți o idee generală despre cum se comportă într-o anumită situație persoanele care aparțin unei anumite categorii și considerați acele comportamente ca fiind de referință. Dacă un subiect care aparține acelei categorii se comportă într-un fel în care se îndepărtează semnificativ de parametrii normei care a fost stabilită ca referință, acesta este considerat un indicator al faptului că subiectul are un comportament înșelător. Aceasta este o situație foarte periculoasă, deoarece a minți nu este un sport de echipă — este o activitate strict individualizată. Deci atât persoanele sincere, cât și cele care mint pot să manifeste comportamente care nu se conformează normei așteptate. Să vedem un exemplu care demonstrează ceea ce vrem să spunem.

O fată de șaptesprezece ani care s-a înrolat în Police Explorers, un program național cu obiectivul de a încuraja tinerii să se implice în servicii comunitare și să participe la operațiuni secundare ale forțelor de poliție, i-a spus dispecerei unui departament de poliție locală că întreținuse relații sexuale cu unul dintre agenții acelui departament. Nu știa că dispecera avea o relație tocmai cu acel agent. Evident, femeia se supără foarte tare și raportă imediat acest lucru șefului poliției. Agentul, care era foarte popular și stimat, negă în mod categoric acest lucru și toți, de la șeful poliției în jos — chiar și tatăl fetei —, au suspectat că fata inventase totul. După ce a fost interogată s-au convins că a mințit deoarece nu arăta semne de supărare sau rușine. De vreme ce nu arăta niciun semn de rușine sau disconfort emoțional despre care anchetatorii erau convinși că, în general, caracterizează comportamentul oricărei adolescente în situația ei, conduita ei le-a spus anchetatorilor că fata mințea. Doar atunci când Michael a fost însărcinat să-i interogheze atât pe fată, cât și pe agent cazul a fost rezolvat. După ce a interogat fata, Michael s-a convins că ea spunea adevărul. Deci, când a interogat agentul, obiectivul său a fost acela de a obține o mărturisire. În decursul unui singur interogatoriu, agentul a recunoscut că întreținuse relații cu fata.

---

[11] Serialul *Lie to Me* a fost tradus în română *Psihologia minciunii*. (*N.t.*)

[12] Conform cercetătorilor din domeniu, și ne referim aici în special la studiile lui Paul Ekman (consultant, de altfel, la serialul TV amintit), există numeroase indicii asociate microexpresiilor care sunt indicatori universali ai unor stări, dar nu indică în mod univoc minciuna, înșelătoria; ele ar trebui să ne facă atenți la urmărirea altor indicatori gestuali (sau verbali) de minciună/înșelătorie cu care să se completeze. Unele dintre studiile lui Ekman traduse și în limba română la Editura Trei sunt: *Emoții date pe față. Cum să citim sentimentele de pe chipul uman*,

*Minciunile adulților. Indicii ale înșelătoriei în căsnicie, afaceri și politică.* (*N.t.*)

Capitolul 13

# O înșelătorie ca la carte

Adevărul nu se teme de întrebări.

ANONIM

Unul dintre cele mai cunoscute cazuri în știrile Statelor Unite a fost scandalul izbucnit în primăvara lui 2011 referitor la activitatea de sexting[13] a reprezentantului Congresului SUA Anthony Weiner din New York. Pe parcursul a zece zile, Weiner a trecut de la negarea fermă, sfidătoare și repetată a faptului că ar fi trimis unei studente, prin Twitter, o fotografie obscenă care-l înfățișa pe el însuși la o recunoaștere publică lacrimogenă potrivit căreia nu trimisese doar acea fotografie, ci făcuse aceeași activitate necuviincioasă cu alte șase femei de-a lungul a trei ani.

Să examinăm cazul lui Weiner deoarece este un caz ca la carte care ilustrează multe dintre comportamentele înșelătoare pe care le-am prezentat în paginile acestei cărți. Pentru a pregăti cititorii, iată o cronologie scurtă a evenimentelor care s-au desfășurat în acele zece zile:

**27 mai**: Weiner trimite prin Twitter fotografia obscenă unei studente la Universitatea din Seattle. Intenția sa fusese să o trimită ca tweet direct pentru ca doar ea să o poată vedea, în schimb își dădu seama că din greșeală o trimisese într-un mod public. O șterge și transmite un mesaj către administratorii rețelei de socializare cum că îi fusese spart contul de Twitter.

**28 mai:** www.biggovernment.com raportează că Weiner a trimis fotografia obscenă, în care se vedeau organele genitale ale unui bărbat îmbrăcat în lenjerie intimă.

**29 mai**: un purtător de cuvânt al lui Weiner spune că fotografia obscenă a fost acțiunea unui hacker și minimalizează aspectul numindu-l „o distragere a atenției“.

**31 mai**: Weiner vorbește cu un grup de reporteri care s-au adunat în fața biroului său la Capitol Hill, dar refuză să le răspundă la întrebările despre fotografie.

**1 iunie**: Weiner dă o serie de interviuri la televiziune în care neagă în mod ferm că ar fi trimis fotografia obscenă, dar declară că nu ar putea să spună „cu certitudine“

dacă fotografia îl înfățișează chiar pe el.

**6 iunie**: www.biggovernment.com publică o fotografie furnizată de o altă femeie care-l arată pe Weiner fără cămașă. Weiner convoacă o conferință de presă în Manhattan pentru a anunța că el a trimis fotografia studentei, că a mințit în mod repetat despre acel fapt pentru a se proteja pe sine și pe soția sa și că avusese relații on-line necuviincioase cu șase femei.

Acum să introducem în această cronologie o altă dată, 2 iunie. Este ziua — cu patru zile înainte de mărturisirea lui Weiner — în care am postat analiza noastră făcută cazului pe site-ul *The True Verdict*[14], în care am tras următoarea concluzie:

*Comportamentul său sugerează că trebuie să fi fost la mijloc mai mult decât trimiterea prin Twitter a unei singure fotografii obscene unei studente. Este mai degrabă posibil să încerce să ascundă un tipar comportamental repetitiv, ceea ce lasă să se înțeleagă că o urmărise pe această fată de ceva timp și foarte probabil și pe alte fete. Lasă să se înțeleagă și faptul că aceasta nu este singura fotografie de acest fel care a fost trimisă de Weiner.*

Ce ne-a permis să ajungem la această concluzie? Simplu. Am aplicat modelul la o analiză a transcrierii conversației avute de Weiner cu jurnaliștii în afara biroului său pe 31 mai. Acum este rândul vostru.

Mai jos este transcrierea completă a acelei conversații, care a fost transmisă de diverse mijloace de informare. În această conversație cu jurnaliștii Weiner a manifestat mai mult de șaizeci de comportamente înșelătoare. Citiți-o până la capăt și vedeți câte reușiți să găsiți. După aceea, în acest capitol vă vom arăta ce am găsit noi și ce ne-a condus la concluzia noastră.

Principalii interlocutori ai lui Weiner sunt Dana Bash, corespondent al Congresului SUA pentru CNN și Ted Barrett, producător al CNN.

**Bash**: Domnule congresman, puteți răspunde deschis? Dumneavoastră spuneți că v-a fost spart contul de Twitter, ceea ce în mod potențial reprezintă un delict. Atunci cum se face că nu ați cerut Poliției Capitoliului sau altor forțe de ordine să cerceteze cazul?

**Weiner**: Uite, a fost vorba despre cineva care mi-a jucat o festă, lucru despre care vorbesc deja de câteva zile. Nu vreau să las ca acest lucru să determine lucrurile despre care voi vorbi săptămâna viitoare sau în următoarele două săptămâni și nu o să vă mai spun nimic despre acest aspect astăzi. Cred că am fost destul de disponibil în trecut.

**Bash**: Dar, cu tot respectul, dumneavoastră sunteți aici, lucru pe care îl apreciem, dar nu ne răspundeți întrebărilor. Ne puteți spune de ce nu ați cerut forțelor de ordine să investigheze ceea ce dumneavoastră susțineți că este un delict?

**Weiner**: Știi, Dana, dacă aș vorbi în fața a patruzeci și cinci de mii de persoane și cineva din fundul sălii mi-ar arunca în față o tartă sau ar striga o insultă, aș petrece următoarele două ore răspunzând la întrebările legate de acest incident? Nu. M-aș întoarce să...

**Barrett *(întrerupând):*** Aceasta nu este o situație de acest fel.

**Weiner**: Vrei să susții tu conferința de presă?

**Barrett**: Dumneavoastră ați spus că de pe contul dumneavoastră de Twitter a fost trimisă o fotografie obscenă unei studente. Răspundeți la întrebare. Ați trimis-o sau

nu?

**Weiner**: Domnule, permiteți-mi să… Vreți să-mi termin răspunsul?

**Barrett**: Da, acest răspuns. Ați trimis-o sau nu?

**Weiner**: În regulă. Dacă aș vorbi în fața a patruzeci și cinci de mii de persoane și cineva din fundul sălii mi-ar arunca o tartă în față sau ar striga o insultă, nu aș petrece următoarele două ore răspunzând la acea tartă sau la acea insultă. M-aș întoarce la lucrurile despre care vreau să vorbesc publicului căruia vreau să mă adresez și aceasta este ceea ce intenționez să fac săptămâna aceasta.

**Barrett**: Ar fi de ajuns să spuneți „nu".

**Bash**: Lăsați-mă să încerc cu această întrebare. Femeia care se presupune că a primit acel mesaj pe Twitter sau căreia îi era direcționat, o studentă de douăzeci și unu de ani din Seattle, a dat ieri o declarație ziarului *New York Daily News* spunând că dumneavoastră o urmăreați pe Twitter. Este adevărat? O urmăriți (*follow*) pe Twitter? Și dacă da, cum ați găsit-o? Care a fost motivul?

**Weiner**: Știți, cred că am spus-o în câteva feluri și o repet. Nu intenționez să continui a mă lăsa distras mai departe de acest subiect.

**Barrett**: Tot ce trebuie să faceți este să răspundeți cu „nu" la această întrebare.

**Weiner**: Sunteți liberi să… De ce nu mă lăsați pe mine să răspund și voi să vă limitați la a pune întrebări?

**Barrett**: Dacă dumneavoastră ați vrea să răspundeți la întrebarea pe care v-am pus-o, domnule, am face-o.

**Reporter neidentificat**: Dumneavoastră urmăriți o mulțime de femei pe Twitter. Există vreo motivație particulară?

**Weiner**: Apropo, ca un argument în plus, în faimosul hashtag „ScrappyChasingCrazy" astăzi am depășit-o pe Michele Bachmann în numărul de urmăritori pe Twitter. Vă comunic și acest fapt.

**Bash**: Dumneavoastră puteți înțelege ce se întâmplă aici, frustrarea noastră. Apreciem faptul că ați venit pentru a vorbi cu noi — ne zâmbiți, colaborați și este o strategie bună. Dar nu ne răspundeți la întrebări…

**Weiner**: Aceasta este a treia zi. Aveți declarațiile date publicității de biroul meu.

**Bash**: Dar ele nu răspund la întrebări…

**Weiner**: Există declarații date publicității de biroul meu și există persoane care vor vrea… Iată, aceasta este tactica. Tipul din fundul sălii care aruncă tarta sau care își strigă insulta vrea ca acesta să fie subiectul de discuție.

**Bash**: Dar dumneavoastră ați spus că v-a fost spart contul…

**Weiner**: Dana, permite-mi… Trebuie să cer să fie urmate unele reguli și una dintre acestea este ca voi să puneți întrebările și eu să dau răspunsurile. Nu-i rezonabil?

**Bash**: Mi-ar plăcea mult să obțin un răspuns.

**Weiner**: Mi se pare rezonabil…

**Barrett**: Un răspuns direct.

**Weiner**: Mi se pare rezonabil. Dumneavoastră puneți întrebările, eu dau răspunsurile și acest ticălos [referindu-se la Barrett] mă întrerupe. Ce ziceți de o nouă regulă a jocului? Lăsați-mă să dau răspunsul fără întreruperi. Obiectivul persoanei care face această poznă este să încerce să mă distragă de la ceea ce fac. S-a întâmplat asta în ultimele câteva zile. Am luat o decizie. Nu voi permite să se întâmple același lucru și astăzi. Nu voi permite să se întâmple mâine. Dumneavoastră vă faceți meseria,

înțeleg. Sunteți liberi să o faceți, dar va trebui să vă descurcați fără răspunsurile mele la acest subiect. Astăzi vreau să vă vorbesc despre votul privind limita datoriei publice. Votul din seara asta despre limita datoriei publice este foarte important…

**Barrett**: Domnule congresman, de ce nu ați cerut încă poliției să ancheteze cazul? De ce nu ați cerut poliției să cerceteze nici mai demult? Deoarece nu vreți să se descopere răspunsul?

**Weiner**: Lăsați-mă să spun ceva despre limita datoriei publice. În seara asta la 18:30–18:45 vom vota ceva ce are o importanță enormă pentru economia noastră. Vreau să vorbesc despre asta. Vreau să mă concentrez asupra acestui lucru la care lucrez pentru că, sincer, consider că este ceea ce alegătorii mei vor de la mine și consider, sincer, că este și ceea ce vrea țara de la mine. Deci este ceea ce voi face. Dumneavoastră nu sunteți constrâns să faceți la fel. Puteți continua să faceți ceea ce vreți. Dar nu voi mai permite deloc ca acest lucru să decidă ceea ce vreau să spun în continuare.

**Bash**: În declarația pe care ați dat-o publicității ați spus că v-a fost spart contul de Twitter. Este o întrebare logică la care am vrea să răspundeți. Cum se face, dacă ați fost victima unui delict…

**Weiner**: Trebuie să revedeți declarațiile mele de presă. Trebuie să vă uitați peste ce-am declarat deja.

**Bash**: Declarațiile nu răspund la întrebare. Dacă ar face-o, am fi foarte fericiți. Declarațiile nu răspund la întrebare.

**Weiner**: Unicul lucru pe care vi-l pot spune este că în ultimele două zile am dat declarații, răspunzând tuturor celor care spuneau: „Aceasta este ultima întrebare pe care v-o punem“. Și, de fapt, este clar din prezența voastră aici că unele persoane au reușit să facă în așa fel încât să se vorbească despre ceva ce eu nu vreau să mai vorbesc. Dumneavoastră sunteți liberi să continuați să vorbiți…

**Barrett *(întrerupând)*:** Domnule congresman, vreți să dezmințiți acest lucru… vreți să răspundeți în mod direct…

**Weiner**: Dumneavoastră puteți să rămâneți aici, sunteți liberi să rămâneți aici și să mă întrebați din nou. Dar știți, avem o problemă care implică Curtea Supremă, judecătorul Clarence Thomas a primit mai mult de 800 000 de dolari de la persoane care încearcă să respingă legea asistenței medicale, care încearcă să o blocheze, și totuși refuză să se recuze. Consider că acesta este un lucru foarte important căruia îmi voi dedica energia și acestea sunt lucrurile despre care intenționez să vorbesc.

**Reporter neidentificat**: Declarația dumneavoastră spunea că v-ați numit un avocat, deci cum îi veți cere acestuia să acționeze în numele dumneavoastră? Îi veți spune să ceară o anchetă?

**Weiner**: Consider că declarația mea precizează acest lucru. Spune că el ne va sfătui în privința următorilor pași de urmat… Vă retrimit la declarația mea și vă sugerez să o citiți în întregime.

**Barrett**: Cine este avocatul?

**Weiner**: Există și alte întrebări? Știți, există persoane care vor încerca să mă distragă de la munca pe care trebuie să o fac. Există. Există persoane care vor vrea să vorbească despre asta. Și într-o anumită măsură, aceste persoane o vor face cu mult zel. De ce? Dar eu nu vreau să fac așa ceva. Eu aleg să lupt pentru lucrurile la care țin și pentru lucrurile la care lucrez. Uite, pot să vă spun un lucru? Știu că aceasta este

modalitatea în care se joacă jocul. Unele persoane decid că vor să vorbească despre un subiect zile la rând. Eu decid să nu o fac. Este o prerogativă a mea. Îmi pare rău. Scuzați-mă.

**Bash**: Pot să vă mai spun un singur lucru? Dacă acesta nu este un subiect de știri, așa cum spuneți dumneavoastră, și este doar o distragere…

**Weiner *(întrerupând)***: Nu am spus că nu este un… Am spus doar că este o distragere. Vă las pe dumneavoastră să decideți dacă este un subiect.

**Bash**: Dacă dumneavoastră credeți că este doar o distragere, sunteți un om rațional. De ce nu răspundeți la întrebări și nu-i puneți capăt?

**Weiner**: Am făcut-o în ultimele zile. Acum am decis să… Există persoane care după câte se pare nu au citit declarațiile. Presupun că dumneavoastră ați făcut-o. Iată, vă pot spune doar atât: este ca și cum cineva ar decide a treia sau a patra zi că vrea să continue să vorbească despre ceva ce eu consider o distragere și eu aș decide cum să înfrunt acest lucru. Și decizia pe care am luat-o este că nu voi permite acestui lucru să mă distragă. Nu voi permite ca acest lucru să meargă înainte pentru alte trei, patru, cinci sau șase zile. Dacă acest lucru vă displace, îmi cer scuze. Dar consider că oamenii vor cu adevărat să se vorbească despre lucruri precum votul din această seară privind limita datoriei naționale. Lucruri precum inegalitatea nedreaptă dintre cei înstăriți din această țară și cei care nu au prea mare lucru. Sau despre faptul că în această țară este tot mai dificil să faci parte din clasa de mijloc. Sunt aici să lucrez la asta. Mulțumesc, domnilor.

Cum credeți că v-ați descurcat în analiza voastră? Este surprinzător cum comportamentele despre care ați citit mai devreme în carte pot fi imediat identificate în persoanele care mint, nu-i așa? Iată din nou transcrierea, cu comportamentele înșelătoare ale lui Weiner enumerate sub fiecare răspuns. Am inclus note explicative unde este nevoie.

**Bash**: Domnule congresman, puteți răspunde deschis? Dumneavoastră spuneți că v-a fost spart contul de Twitter, ceea ce în mod potențial reprezintă un delict. Atunci cum se face că nu ați cerut Poliției Capitoliului sau altor forțe de ordine să cerceteze cazul?

**Weiner**: Uite, a fost vorba despre cineva care mi-a jucat o festă, lucru despre care vorbesc deja de câteva zile. Nu vreau să las ca acest lucru să determine lucrurile despre care voi vorbi săptămâna viitoare sau în următoartele două săptămâni și nu o să vă mai spun nimic despre acest aspect astăzi. Cred că am fost destul de disponibil în trecut.

## COMPORTAMENTE ÎNȘELĂTOARE

- *Incapacitate de a răspunde la întrebare;*
- *Refuz de a răspunde la întrebare;*
- *Referire la declarații precedente: „Cred că am fost destul de disponibil în trecut";*
- *Doi modelizatori de excludere: „cred că" și „destul de".*

**Bash**: Dar, cu tot respectul, dumneavoastră sunteți aici, lucru pe care îl apreciem, dar nu ne răspundeți întrebărilor. Ne puteți spune de ce nu ați cerut forțelor de ordine să investigheze ceea ce dumneavoastră susțineți că este un delict?

**Weiner**: Știi, Dana, dacă aș vorbi în fața a patruzeci și cinci de mii de persoane și cineva din fundul sălii mi-ar arunca în față o tartă sau ar striga o insultă, aș petrece următoarele două ore răspunzând la întrebările legate de acest incident? Nu. M-aș întoarce să...

## COMPORTAMENTE ÎNȘELĂTOARE

- *Incapacitate de a răspunde la întrebare;*
- *Întrebare nepotrivită/ruptă de context: „Dacă aș vorbi în fața a patruzeci și cinci de mii de persoane și cineva din fundul sălii mi-ar arunca în față o tartă sau ar striga o insultă, aș petrece următoarele două ore răspunzând la întrebările legate de acest incident?“*

**Barrett *(întrerupând):*** Aceasta nu este o situație de acest fel.
**Weiner**: Vrei să susții tu conferința de presă?

## COMPORTAMENT ÎNȘELĂTOR

- *Atacarea celui care pune întrebări.*

**Barrett**: Dumneavoastră ați spus că de pe contul dumneavoastră de Twitter a fost trimisă o fotografie obscenă unei studente. Răspundeți la întrebare. Ați trimis-o sau nu?
**Weiner**: Domnule, permiteți-mi să... Vreți să-mi termin răspunsul?

## COMPORTAMENTE ÎNȘELĂTOARE

- *Incapacitate de a răspunde la întrebare;*
- *Politețe excesivă: „Domnule“;*
- *Comportament agresiv: întrebarea lui Weiner sugerează că reporterii sunt nepoliticoși și se comportă într-un mod nepotrivit cu el.*

**Barrett**: Da, acest răspuns. Ați trimis-o sau nu?
**Weiner**: În regulă. Dacă aș vorbi în fața a patruzeci și cinci de mii de persoane și cineva din fundul sălii mi-ar arunca o tartă în față sau ar striga o insultă, nu aș petrece următoarele două ore răspunzând la acea tartă sau la acea insultă. M-aș întoarce la lucrurile despre care vreau să vorbesc publicului căruia vreau să mă adresez și aceasta este ceea ce intenționez să fac săptămâna viitoare.

## COMPORTAMENTE ÎNȘELĂTOARE

- *Incapacitate de a răspunde la întrebare;*
- *Declarații nonrăspuns.*

*Există și un mesaj involuntar. Cu această declarație: „M-aș întoarce la lucrurile despre care vreau să vorbesc“, Weiner recunoaște că nu vrea să vorbească despre acel subiect și că nu va răspunde la întrebări rezonabile.*

**Barrett**: Ar fi de ajuns să spuneți „nu“.
**Bash**: Lăsați-mă să încerc cu această întrebare. Femeia care se presupune că a primit

acel mesaj pe Twitter sau căreia îi era direcționat, o studentă de douăzeci și unu de ani din Seattle, a dat ieri o declarație ziarului *New York Daily News* spunând că dumneavoastră o urmăreați pe Twitter. Este adevărat? O urmăreați pe Twitter? Și dacă da, cum ați găsit-o? Care a fost motivul?

**Weiner**: Știți, cred că am spus-o în câteva feluri și o repet. Nu intenționez să continui a mă lăsa distras mai departe de acest subiect.

## COMPORTAMENTE ÎNȘELĂTOARE

- *Incapacitate de a răspunde la întrebare;*
- *Refuz de a răspunde la întrebare;*
- *Referire la declarațiile precedente;*
- *Declarație nonrăspuns.*

**Barrett**: Tot ce trebuie să faceți este să răspundeți cu „nu“ la această întrebare.

**Weiner**: Sunteți liberi să... De ce nu mă lăsați pe mine să răspund și voi să vă limitați la a pune întrebări?

## COMPORTAMENT ÎNȘELĂTOR

- *Atacarea celui care pune întrebările:*

**Barrett**: Dacă dumneavoastră ați vrea să răspundeți la întrebarea pe care v-am pus-o, domnule, am face-o.

**Reporter neidentificat**: Dumneavoastră urmăriți o mulțime de femei pe Twitter. Există vreo motivație particulară?

**Weiner**: Apropo, ca un argument în plus, în faimosul hashtag „ScrappyChasingCrazy“ astăzi am depășit-o pe Michele Bachmann în numărul de urmăritori pe Twitter. Vă comunic și acest fapt.

## COMPORTAMENTE ÎNȘELĂTOARE

- *Incapacitate de a răspunde la întrebare;*
- *Declarații nonrăspuns;*
- *Nivel inadecvat de preocupare (răspuns comic).*

**Bash**: Dumneavoastră puteți înțelege ce se întâmplă aici, frustrarea noastră. Apreciem faptul că ați venit pentru a vorbi cu noi — ne zâmbiți, colaborați și este o strategie bună. Dar nu ne răspundeți la întrebări...

**Weiner**: Aceasta este a treia zi. Aveți declarațiile date publicității de biroul meu.

## COMPORTAMENTE ÎNȘELĂTOARE

- *Incapacitate de a răspunde la întrebare;*
- *Declarație nonrăspuns;*
- *Referire la declarațiile precedente.*

**Bash**: Dar ele nu răspund la întrebări...

**Weiner**: Există declarații date publicității de biroul meu și există persoane care vor vrea... Iată, aceasta este tactica. Tipul din fundul sălii care aruncă tarta sau care își

strigă insulta vrea ca acesta să fie subiectul de discuție.

## COMPORTAMENTE ÎNȘELĂTOARE

- *Incapacitate de a răspunde la întrebare;*
- *Referire la declarațiile precedente;*
- *Declarație convingătoare: el este victima unei „tactici“.*

**Bash**: Dar dumneavoastră ați spus că v-a fost spart contul…

**Weiner**: Dana, permite-mi… Trebuie să cer să fie urmate unele reguli și una dintre acestea este ca voi să puneți întrebările și eu să dau răspunsurile. Nu-i rezonabil?

## COMPORTAMENT ÎNȘELĂTOR

- *Politețe excesivă:*

**Bash**: Mi-ar plăcea mult să obțin un răspuns.

**Weiner**: Mi se pare rezonabil…

**Barrett**: Un răspuns direct.

**Weiner**: Mi se pare rezonabil. Dumneavoastră puneți întrebările, eu dau răspunsurile și acest ticălos [referindu-se la Barrett] mă întrerupe. Ce ziceți de o nouă regulă a jocului? Lăsați-mă să dau răspunsul fără întreruperi. Obiectivul persoanei care face această poznă este să încerce să mă distragă de la ceea ce fac. S-a întâmplat asta în ultimele câteva zile. Am luat o decizie. Nu voi permite să se întâmple același lucru și astăzi. Nu voi permite să se întâmple mâine. Dumneavoastră vă faceți meseria, înțeleg. Sunteți liberi să o faceți, dar va trebui să vă descurcați fără răspunsurile mele la acest subiect. Astăzi vreau să vă vorbesc despre votul privind limita datoriei publice. Votul din seara asta despre limita datoriei publice este foarte important…

## COMPORTAMENTE ÎNȘELĂTOARE

- *Incapacitate de a răspunde la întrebare;*
- *Atacarea celui care pune întrebările;*
- *Declarații nonrăspuns;*
- *Declarații convingătoare: intenția este aceea de a ne convinge că încearcă doar să-și facă treaba.*

**Barrett**: Domnule congresman, de ce nu ați cerut încă poliției să ancheteze cazul? De ce nu ați cerut poliției să cerceteze nici mai demult? Deoarece nu vreți să se descopere răspunsul?

**Weiner**: Lăsați-mă să spun ceva despre limita datoriei publice. În seara asta la 18:30–18:45 vom vota ceva ce are o importanță enormă pentru economia noastră. Vreau să vorbesc despre asta. Vreau să mă concentrez asupra acestui lucru la care lucrez pentru că, sincer, consider că este ceea ce alegătorii mei vor de la mine și consider, sincer, că este și ceea ce vrea țara de la mine. Deci este ceea ce voi face. Dumneavoastră nu sunteți constrâns să faceți la fel. Puteți continua să faceți ceea ce vreți. Dar nu voi mai permite deloc ca acest lucru să decidă ceea ce vreau să spun în continuare.

## COMPORTAMENTE ÎNȘELĂTOARE

- *Incapacitate de a răspunde la întrebare;*
- *Refuz de a răspunde la întrebare;*
- *Declarații nonrăspuns;*
- *Modelizatori de percepție: cuvântul „sincer“ este reperat de două ori;*
- *Declarații convingătoare: el încearcă doar să fie de folos alegătorilor și țării sale.*

**Bash**: În declarația pe care ați dat-o publicității ați spus că v-a fost spart contul de Twitter. Este o întrebare logică la care am vrea să răspundeți. Cum se face, dacă ați fost victima unui delict…

**Weiner**: Trebuie să revedeți declarațiile mele de presă. Trebuie să vă uitați peste ce am declarat deja.

## COMPORTAMENTE ÎNȘELĂTOARE

- *Incapacitate de a răspunde la întrebare;*
- *Referire la declarațiile precedente.*

**Bash**: Declarațiile nu răspund la întrebare. Dacă ar face-o, am fi foarte fericiți. Declarațiile nu răspund la întrebare.

**Weiner**: Unicul lucru pe care vi-l pot spune este că în ultimele două zile am dat declarații, răspunzând tuturor celor care spuneau: „Aceasta este ultima întrebare pe care v-o punem“. Și, de fapt, este clar din prezența voastră aici că unele persoane au reușit să facă în așa fel încât să se vorbească despre ceva ce eu nu vreau să mai vorbesc. Dumneavoastră sunteți liberi să continuați să vorbiți…

## COMPORTAMENTE ÎNȘELĂTOARE

- *Incapacitate de a răspunde la întrebare;*
- *Referire la declarațiile precedente;*
- *Declarații nonrăspuns;*
- *Modelizator de excludere: „Unicul lucru pe care vi-l pot spune…“. Acesta este și un mesaj involuntar care sugerează că Weiner are informații pe care nu ni le poate da.*

**Barrett *(întrerupând)*:** Domnule congresman, vreți să dezmințiți acest lucru… vreți să răspundeți în mod direct…

**Weiner**: Dumneavoastră puteți să rămâneți aici, sunteți liberi să rămâneți aici și să mă întrebați din nou. Dar știți, avem o problemă care privește Curtea Supremă, judecătorul Clarence Thomas a primit mai mult de 800 000 de dolari de la persoane care încearcă să respingă legea asistenței medicale, care încearcă să o blocheze, și totuși refuză să se recuze. Consider că acesta este un lucru foarte important căruia îmi voi dedica energia și acestea sunt lucrurile despre care intenționez să vorbesc.

## COMPORTAMENTE ÎNȘELĂTOARE

- *Incapacitate de a răspunde la întrebare;*
- *Declarații nonrăspuns;*
- *Declarații convingătoare: el își dedică energiile pentru a ajuta cauza justiției.*

**Reporter neidentificat**: Declarația dumneavoastră spunea că v-ați numit un avocat, deci cum îi veți cere acestuia să acționeze în numele dumneavoastră? Îi veți spune să ceară o anchetă?

**Weiner**: Consider că declarația mea precizează acest lucru. Spune că el ne va sfătui în privința următorilor pași de urmat… Vă retrimit la declarația mea și vă sugerez să o citiți în întregime.

## COMPORTAMENTE ÎNȘELĂTOARE

- *Incapacitate de a răspunde la întrebare;*
- *Referire la declarațiile precedente.*

**Barrett**: Cine este avocatul?

**Weiner**: Există și alte întrebări? Știți, există persoane care vor încerca să mă distragă de la munca pe care trebuie să o fac. Există. Există persoane care vor vrea să vorbească despre asta. Și într-o anumită măsură, aceste persoane o vor face cu mult zel. De ce? Dar eu nu vreau să fac așa ceva. Eu aleg să lupt pentru lucrurile la care țin și pentru lucrurile la care lucrez. Uite, pot să vă spun un lucru? Știu că aceasta este modalitatea în care se joacă jocul. Unele persoane decid că vor să vorbească despre un subiect zile la rând. Eu decid să nu o fac. Este o prerogativă a mea. Îmi pare rău. Scuzați-mă.

## COMPORTAMENTE ÎNȘELĂTOARE

- *Incapacitate de a răspunde la întrebare;*
- *Comportament agresiv: „Există persoane care vor încerca să mă distragă…“;*
- *Declarații nonrăspuns;*
- *Politețe exagerată: se scuză.*

**Bash**: Pot să vă mai spun un singur lucru? Dacă acesta nu este un subiect de știri, așa cum spuneți dumneavoastră, și este doar o distragere…

**Weiner *(întrerupând)***: Nu am spus că nu este un… Am spus doar că este o distragere. Vă las pe dumneavoastră să decideți dacă este un subiect.

**Bash**: Dacă dumneavoastră credeți că este doar o distragere, sunteți un om rațional. De ce nu răspundeți la întrebări și nu-i puneți capăt?

**Weiner**: Am făcut-o în ultimele zile. Acum am decis să… Există persoane care, după câte se pare, nu au citit declarațiile. Presupun că dumneavoastră ați făcut-o. Iată, vă pot spune doar atât: este ca și cum cineva ar decide a treia sau a patra zi că vrea să continue să vorbească despre ceva ce eu consider o distragere și eu aș decide cum să înfrunt acest lucru. Și decizia pe care am luat-o este că nu voi permite acestui lucru să mă distragă. Nu voi permite ca acest lucru să meargă înainte pentru alte trei, patru, cinci sau șase zile. Dacă acest lucru vă displace, îmi cer scuze. Dar consider că oamenii vor cu adevărat să se vorbească despre lucruri precum votul din această seară despre limita datoriei naționale. Lucruri precum inegalitatea nedreaptă dintre cei înstăriți din

această țară și cei care nu au prea mare lucru. Sau despre faptul că în această țară este tot mai dificil să faci parte din clasa de mijloc. Sunt aici să lucrez la asta. Mulțumesc, domnilor.

## COMPORTAMENTE ÎNȘELĂTOARE

- *Incapacitate de a răspunde la întrebare;*
- *Refuz de a răspunde la întrebare;*
- *Referire la o declarație anterioară;*
- *Declarații nonrăspuns;*
- *Politețe excesivă: se scuză;*
- *Modelizatori de excludere: „Vă pot spune doar atât…". Încă o dată, acesta este și un mesaj involuntar că există și altceva ce nu ne poate spune;*
- *Comportament agresiv: „Există persoane care, după câte se pare, nu au citit declarațiile" și „Este ca și cum cineva ar decide a treia sau a patra zi că vrea să continue să vorbească despre ceva ce eu consider o distragere";*
- *Declarații convingătoare: el se bate împotriva problemelor sociale precum inegalitatea dintre bogați și săraci.*

Cu siguranță, oricine a văzut aceste schimb de replici pe CNN[15] a putut să constate că Weiner nu era deschis și că trebuia să fie un motiv pentru care continua să evite întrebările reporterilor. Faptul că Weiner mințea era evident. Dar ce ascundea el mai exact? Era vorba de un eveniment ocazional, de o aberație stupidă care cu adevărat nu merita atenția pe care o primea și care distrăgea atenția într-un moment în care Congresul era aglomerat cu multe chestiuni de importanță vitală pentru poporul american? Sau era vorba de o treabă mai serioasă, care ar fi putut să creeze în viitor o distragere încă și mai gravă? Era posibil să aproximăm cumva gravitatea problemei? Firește că da.

Analiza noastră[16] privind comportamentele manifestate de Weiner, frecvența lor și schema după care apăreau ne-au condus la concluziile următoare. Iată analiza completă pe care am postat-o pe 2 iunie:

> *Weiner a manifestat o serie de comportamente vădit înșelătoare care indică dincolo de orice îndoială nu doar că minte în legătură cu acea chestiune specifică, dar și că este foarte probabil să mai existe și altceva după cum o demonstrează comportamentul lui.*
>
> *Numărul ridicat de comportamente ofensive manifestate de Weiner arată o preocupare puternică, mai ales când aceste atacuri sunt lansate pentru a nu răspunde la întrebări. Acest nivel de preocupare, combinat cu incapacitatea de a răspunde la întrebări, sugerează că Weiner se află într-o situație foarte dificilă. Conduita sa arată în mod clar că nu există fapte sau informații legate de acest subiect despre care să vrea să discute în mod public. Comportamentele sale indică și că preferă să pară mincinos decât să lase să se scurgă minimum de informație.*
>
> *Dacă luăm în considerare valoarea pe care oamenii politici o atribuie reputației, este firesc să considerăm că o va risca doar pentru ceva de importanță capitală. Ce este atât de important încât încearcă să ascundă? În răspunsurile sale, Weiner transmite o serie*

*de mesaje involuntare prin fraze precum „unicul lucru pe care vi-l pot spune“, ceea ce sugerează că ascunde comportamente despre care nu vrea să vorbească. Comportamentul său lasă să se înțeleagă că a făcut mai mult decât să trimită o singură fotografie obscenă unei studente. Este mult mai probabil că încearcă să ascundă un tipar de comportament mai amplu și că ar fi putut să o urmărească pe fata aceea de ceva timp și probabil nu doar pe ea. De asemenea, mai sugerează că aceea nu era unica fotografie trimisă de Weiner. Nu ar fi de mirare dacă ne-am afla în fața unui alt caz precum cel al lui Tiger Woods, în care și alte tinere ar mai ieși la suprafață cu povești similare.*

---

[13] Sexting — acțiunea de a trimite fotografii sau mesaje cu conținut explicit sexual unui partener cu ajutorul unui telefon mobil sau al altui dispozitiv mobil. (*N.t.*)

[14] *The True Verdict* — (engl.) verdictul asupra adevărului. (*N.t.*)

[15] Sursa: http://www.cnn.com/#/video/politics/2011/05/31/sot.bash.weiner.twitter.cnn.

[16] Analiza noastră: http://truthinthelaw.blogspot.com/2011/06/ hot-dog-how-deception-detection-experts.html.

# Capitolul 14
# Ei bine, și acum ce facem?

> Nu încurajez niciodată înșelătoria și falsitatea, mai ales dacă aveți memorie scurtă. Este cel mai mare dușman pe care o persoană poate să-l aibă. Cert este că adevărul este cel mai sincer prieten al vostru, indiferent de circumstanțe.
>
> ABRAHAM LINCOLN

Am efectuat mii de ore de instruire în unele organizații publice și private din întreaga lume pentru a prezenta conceptele introduse în această carte. Unul dintre principalii beneficiari ai acestei instruiri continuă să fie CIA. Acum nu mult timp, în a doua zi a unei instruiri de trei zile la agenție, am început o sesiune așa cum facem mereu, întrebând dacă cineva are vreo întrebare despre ceea ce se spusese în ziua precedentă. Un agent al CIA pe care-l vom numi Ted ridică mâna și întrebă: „Chestiile astea chiar funcționează cu adevărat?“ Întrebarea nu a fost pusă într-un fel care să sugereze un anumit scepticism din partea lui Ted, ci el părea cu adevărat preocupat.

— Continuăm să ne minunăm de cât de bine funcționează, răspunse Phil. De ce, ceva ce am spus ieri nu a fost clar?

— Nu, nu e asta, răspunse Ted.

Apoi explică faptul că în seara precedentă, după cină, în timp ce copiii își făceau temele în camera de sus, el și soția rămăseseră la masă și își beau cafeaua. Sună telefonul și amândoi se uitară unul la celălalt, fiecare sperând să se ridice celălalt și să răspundă.

— Te duci tu? îl întrebă soția.

— Nu, du-te tu. Probabil este amantul tău, răspunse Ted glumind.

În acel moment și-au dat seama că unul dintre copii a răspuns la telefon. Convorbirea era pentru el, așa cum se întâmpla de obicei la acea oră din seară. Ted a zâmbit și a spus:

— Se pare că nu este amantul tău.

Apoi Ted a lansat bomba în timpul trainingului. El povesti că atunci când a făcut acea glumă, soția sa a manifestat un ciorchine al acelorași comportamente înșelătoare despre care se vorbise la curs în ziua precedentă. Problema lui Ted era că îi plăcuse ceea ce auzise în timpul primei zile de curs și îi părea foarte logic, dar acum lucrul se întoarse împotriva lui și privea o relație la care ținea mult. A spus că în acea noapte nu reușise să doarmă deloc, continuând să se zvârcolească în pat întrebându-se ce să facă. Se întorcea pentru a-și privi soția și își spunea că este imposibil să-l înșele. Apoi se întorcea pe cealaltă parte și se gândea la prietenii săi care fuseseră înșelați de soțiile lor. Ce trebuia să facă? Să ignore aspectul?

Phil adresă întrebarea tuturor cursanților. Ar fi trebuit ei să-i spună lui Ted că era hipersensibil deoarece de-abia participase la cursul de instruire și să-l sfătuiască să o lase baltă? Ar fi trebuit să-l sfătuiască să înceapă să caute un bun avocat de divorțuri? La acel moment, Phil putea să-i ofere un singur sfat.

— Acum, că ai învățat aceste strategii, tot ce pot să-ți spun e că o să ai și mai mult de lucru.

Probabil era indicația cea mai importantă pentru oricine frecventa cursul. Identificarea comportamentelor înșelătoare nu face din voi o mașină umană de detectat minciuni și nu vă pune pe neașteptate în dublul rol de judecător și jurat. Fără îndoială, acum aveți un instrument foarte util și eficient care vă poate ajuta să rezolvați situații de zi cu zi care au de-a face cu înșelătoria și minciuna. Dar trebuie să fie folosit ținând cont de faptul că informațiile pe care le obțineți mulțumită lui cer o examinare ulterioară.

O indicație la fel de importantă este că, în timp ce aceste informații ne ajută *să detectăm* înșelătoria, nu ne ajută să mințim mai credibil. Noi facem această muncă de mult timp și vă asigurăm că suntem la fel de susceptibili față de modelul nostru ca oricine altcineva. Firește, există lucruri pe care putem să le facem pentru a evita lansarea de semnale de alarmă. Susan, de exemplu, poate să vă spună că a scos din vocabularul ei expresia „jur pe Dumnezeu“, deoarece a invoca religia este un indicator de falsitate foarte evident. Dar ar putea să vă spună și că folosește mereu la fel ca oricare altul declarațiile convingătoare. Poate că uneori devine prea specifică. Există lucruri pe care noi toți le facem când nu ne convine să transmitem o informație adevărată, indiferent de experiența noastră în acest domeniu.

Motivul pentru care suntem cu toții detectabili prin acest model este că există atât de multe informații contradictorii de procesat și atât de multe elemente comportamentale diferite de luat în considerare, încât creierele noastre nu reușesc să țină cont de toate. Un exemplu bun pentru ceea ce am spus este un joculeț pe care voi și prietenii voștri este posibil să-l fi jucat când erați mici.

În timp ce stați jos pe un scaun, întindeți piciorul drept și, ținând călcâiul pe pământ, rotiți piciorul în sensul acelor de ceasornic. Acum, cu mâna dreaptă,

trasați în aer numărul șase. Ce se întâmplă cu piciorul vostru? Cel mai probabil piciorul vostru va începe să se rotească în direcția opusă fără ca măcar voi să vă dați seama. Uneori, creierul vostru face ceea ce vrea el și voi îl urmați. Același lucru se întâmplă atunci când încercați să vă manipulați comportamentul înșelător. Creierul vostru vă va împiedica aproape de fiecare dată.

Poate că asta vă va stinge orice preocupare pe care o puteți avea față de faptul că mulțumită acestei cărți cei răi vor ști să mintă mai bine. Metodologia noastră de identificare a înșelătoriei este structurată în jurul modalității în care noi, ca ființe umane, suntem structurați să răspundem la un stimul. Putem minimaliza sau elimina anumite comportamente în răspunsul nostru, dar este probabil să se manifeste alte comportamente care ne vor trăda.

Suntem întrebați adeseori dacă faptul că lucrăm în acest domeniu a avut oarece consecințe asupra vieții noastre familiale. Phil vă va spune că, pentru mult timp, a fost convins că nu există nicio legătură, că ceea ce făcea la muncă și ceea ce făcea acasă cu familia sa erau două lumi care nu se intersectau. În final, a văzut că asta nu era tocmai conform cu realitatea.

Când cel de-al doilea fiu al lor, Philip, era în al doilea an de liceu, Phil și soția sa, Debi, au aflat că avea prima lui prietenă stabilă. Ca mulți adolescenți la acea vârstă, Philip nu era foarte deschis cu părinții săi vizavi de această noutate. Firește, Phil și Debi erau curioși să cunoască mai multe despre acest eveniment important din viața băiatului, dar cunoșteau doar două elemente: numele fetei, „Ashley“, și cuvântul „majoretă“.

Ocazional, Phil îl aducea cu mașina acasă pe Philip și pe unii dintre prietenii săi după antrenamentele de fotbal american și, într-una din aceste ocazii, cel mai bun prieten al lui Philip, Ramon, stătea în față și discuta cu băieții care stăteau în spate. Phil auzi pronunțându-se numele lui Ashley.

După câteva minute apăru o pauză în conversație și Phil îl privi pe Ramon. Cu o aparentă nepăsare, fiind atent să nu pară prea curios, puse o întrebare inocentă: „Ashley… este majoretă?“ Înainte ca Ramon să poată răspunde, din spate intervine Philip.

— Ramon, nu răspunde! urlă. Ar putea *să sune* ca o întrebare nevinovată, dar nu e!

Îl prinsese.

Susan află și ea că și copiii ei învață repede aceste lucruri. Fiica sa, Lauren, este acum adolescentă. S-a întâmplat ca într-o zi prietenul lui Lauren, Bobby, să menționeze că surioara sa, Caroline, tăiase mustățile câinelui lor. În familie s-a vorbit despre cât de prostesc fusese acel gest, deoarece animalele își folosesc mustățile cu scopuri senzoriale ca, de exemplu, pentru a-și da seama dacă încap într-un spațiu mic sau nu.

Cam după o săptămână, Lauren se juca cu Sadie, câinele familiei Carnicero, și

își dădu seama că-i fuseseră tăiate mustățile și că-i lipsea blană de pe frunte. Îi spuse mamei sale și Susan îl suspectă imediat pe fiul preadolescent, Nick, care era în clasă cu Caroline și probabil voia să se laude cu o experiență similară în fața fetei.

În acea duminică, în timp ce mergeau la biserică cu mașina, Lauren conducea și Susan decise să-l pună cu spatele la zid pe Nick.

— Nick, de ce ai tăiat mustățile și sprâncenele lui Sadie?

Reacția lui Nick a fost neprețuită.

— Mamă, jur pe Dumnezeu că nu i-am atins mustățile! declară Nick. Ai spus că toți câinii au nevoie de mustăți, deci nu aș face un astfel de lucru! Poți să mă examinezi la poligraf! Jur pe Biblie că *nu* am tăiat mustățile lui Sadie!

Fără a pierde nicio secundă, Lauren interveni: „Invocarea religiei… detalierea excesivă… declarații convingătoare…“

Susan a trebuit să se străduiască să nu râdă. Nici nu-și dăduse seama cât învățase fiica ei din munca sa.

Am acceptat faptul că toate acestea fac parte din viața noastră și, chiar dacă nu ne petrecem întreaga viață în modalitatea PA, gata să culegem cel mai mic indiciu, a citi comportamentul celuilalt nu este ceva ce se poate bloca și debloca după cum vrem. Am învățat și că uneori această capacitate a noastră poate fi un fel de blestem.

**LUCRURI CARE TREBUIE FĂCUTE**

- Exersați — cât de mult puteți. Priviți talk show-uri, interviuri, programe de știri, orice emisiune în care persoanele trebuie să răspundă la întrebări. Ca să folosim o analogie din golf, o să spunem că noi v-am învățat cum să țineți crosa și cum să loviți. Cât de bun este jocul vostru, depinde de cât de mult veți exersa.
- Abțineți-vă să exersați cu partenerul.
- Folosiți-vă competențele doar în scopuri bune.

**LUCRURI CARE NU TREBUIE FĂCUTE**

- Nu spuneți sau nu faceți ceva care să-l facă pe interlocutorul vostru conștient că îl analizați deoarece aceasta va declanșa mecanismul său de apărare. De exemplu, să nu-i spuneți că ați remarcat că a manifestat un comportament înșelător. Dacă îi spuneți că ați văzut o mișcare a unui punct de ancorare, el va face tot posibilul pentru a sta nemișcat, iar voi ați pierdut un instrument foarte valoros.
- Permiteți-vă să vă abateți de la regula ciorchinelui sau de la concentrarea exclusivă asupra comportamentelor pe care le-am subliniat. A deveni prea agresivi nu funcționează — nu puteți observa genele fluturând și să spuneți imediat: „Șo, pe el!“
- Puneți o întrebare doar dacă sunteți siguri că vreți să cunoașteți adevărul.

Avem un bun prieten și coleg — îl vom numi Richard — care a folosit metodologia noastră ani la rând și care este perfect în măsură să citească comportamentul celuilalt. De curând, Richard a avut o problemă de sănătate. Medicul său suspecta că ar fi vorba de cancer și sugeră o mică intervenție

chirurgicală pentru a face o biopsie a țesutului suspect. Richard obținuse o a doua părere din partea unui medic care se îndoia că era vorba de un cancer, deci aveam cu toții motive întemeiate să sperăm ca biopsia să arate doar o afecțiune minoră.

Richard a avut o întâlnire cu medicul său unsprezece zile după intervenție pentru a afla rezultatele. La sfârșitul acelei așteptări interminabile, când Richard intră în cabinetul medicului, începu imediat să își facă griji. Din comportamentul asistentei intui că veștile nu erau bune. Deveni mai sigur de acest lucru la câteva secunde după ce îl salută pe doctor.

Richard știa că întocmai cum primul lucru care iese din gura unei persoane care este pe nedrept acuzată de un delict este de obicei o dezmințire explicită și energică, dacă doctorul ar fi avut vești bune, ar fi spus-o imediat. În schimb medicul îl invită pe Richard să se așeze și-l întrebă cum se vindecă operația.

Neplăcerea capacității de a citi comportamentul altuia este că aceasta face să ne fie imposibil să ignorăm lucrurile pe care am prefera să nu le cunoaștem. Cu toții avem nevoi, dorințe și speranțe legate de viața noastră și asta ne influențează când citim comportamentele oamenilor: din această cauză vrem atât de mult să credem în ceea ce spun. În general, situațiile care se prezintă în viața noastră cotidiană nu se pretează unor analize reci, imparțiale. Există un element uman care adeseori ne face să acceptăm extrem de dificil adevărul. Dar trebuie să reținem că, în definitiv, a cunoaște adevărul este aproape mereu în interesul nostru.

Richard a fost, într-adevăr, diagnosticat cu cancer. Era un adevăr neplăcut, dar era adevărul. Și era o reamintire a faptului că adevărul, neplăcut sau nu, are importanță. A ascunde capul în nisip nu ar fi fost cu siguranță lucrul cel mai bun pentru Richard. Acum că știa adevărul, putea decide ceea ce trebuia să facă pentru a învinge în lupta care-l aștepta.

În timp ce traversa holul sediului central al CIA pentru a-l prelua pe individul programat pentru testul la poligraf, în acea zi de vară de la începutul anilor optzeci, Phil privi simbolul[17] enorm imprimat pe podeaua de marmură. Așa cum se întâmplase deja în alte ocazii, acel simbol evocă două gânduri. În primul rând, se simțea norocos și mândru pentru faptul că era agent al Central Intelligence Agency. În al doilea rând, încă nu reușea să priceapă cum de a ales o muncă în care era dependent de abilitatea de a înțelege când cineva mințea.

În acea zi, Phil trebuia să înfrunte unul dintre cei mai dificili subiecți examinați la poligraf pe care îi întâlnise în cariera sa de început. Subiectul era un psiholog — o să îl numim dr. Smith — care aplicase pentru un post la Biroul de Servicii Medicale al Agenției. Deși avea recomandări bune, dr. Smith avea o aroganță deranjantă. Dincolo de înfățișarea sa trufașă, exista în el ceva neliniștitor. Phil nu reușea să înțeleagă exact despre ce era vorba, dar învățase să

se încreadă în intuiția proprie. Aceasta avea să fie o întâlnire extenuantă.

În timpul discuției preliminare testului la poligraf, dr. Smith nu a recunoscut vreo comitere a vreunui delict în afara folosirii limitate de marijuana în trecut, dar Phil simțea că omul ascunde ceva, deoarece era clară neliniștea sa în fața întrebărilor legate de activitățile ilegale. Phil se concentră asupra comportamentelor pe care dr. Smith le manifesta ca răspuns la acele întrebări, o situație aproape ireală care punea în confruntare un examinator la poligraf tânăr și relativ lipsit de experiență și un psiholog expert într-un spectacol de analiză comportamentală.

Aveau să mai treacă mulți ani până ca Phil să organizeze în mod cuprinzător toate acele comportamente și să elaboreze o metodă pentru a le analiza, dar de atunci știa deja că are un avantaj când era vorba de a demasca minciunile. Precedentele sale o dovedeau. Cu toate acestea putea el să spere să câștige în meciul cu acel psiholog cu experiență? Cu siguranță, acel psiholog era capabil de manipulare. Ce secret obscur ascundea? Și avea să reușească să-l țină ascuns?

Phil era convins că psihologul mințise când susținuse că nu participase niciodată la vreo acțiune ilicită ca adult și începu să-și concentreze întrebările în această zonă. Pe măsură ce se desfășura interogatoriul, comportamentul doctorului Smith îl trăda. Apoi sosi recunoașterea: în diferite ocazii, dr. Smith le spusese pacienților paraplegici că paralizia lor era doar o problemă mentală și că ar fi putut merge cu ajutorul lui. Îi punea să se sprijine de un perete și apoi le spunea să se desprindă, distrându-se să-i vadă căzând la pământ. Psihologul respectat și aparent expert care dorea să se angajeze la CIA avea el însuși nevoie de psihoterapie.

Fără îndoială, întrebările puse de Phil și modul în care le-a pus au fost instrumentul care i-a permis să obțină mărturisirea dlui Smith. Ceea ce este nevoie să înțelegem este că, încă înainte de a dezvolta pe deplin metodologia de detectare a minciunilor, formularea întrebărilor sau strategiile de intervievare pe care vi le-am explicat în această carte, versiuni relativ primitive ale acelorași instrumente erau utilizate cu succes surprinzător în circumstanțe cu implicații adânci și care ar fi putut avea consecințe grave. Informațiile pe care le aveți acum la dispoziție constituie un instrument mult îmbunătățit ca eficacitate și aplicabilitate față de cel pe care Phil l-a avut la dispoziție când l-a înfruntat pe dr. Smith.

Mai există un lucru important pe care trebuie să vi-l spunem. Uneori, oamenii ne întreabă cum am putut petrece întreaga noastră carieră intrând în contact nu doar cu indivizi precum dr. Smith, ci și cu unii responsabili de crime dintre cele mai atroce care se pot imagina fără să devenim apăsați, posaci și pesimiști vizavi de destinul societății noastre.

Răspunsul constă în parte în refuzul nostru de a ne erija în judecători. Sunt foarte puține persoane care nu ar vrea să ia totul de la capăt în vreun domeniu al

vieții proprii, iar noi nu pretindem că suntem printre ele. Încă și mai puține sunt persoanele care nu au spus niciodată o minciună. Deci ne mulțumim să lăsăm responsabilitatea judecării pe seama sistemului judiciar. Misiunea noastră este doar aceea de a descoperi adevărul utilizând modelul de detectare a minciunilor și tehnicile de intervievare nonconflictuale asociate acestuia.

Dar poate motivul cel mai important este că, în ciuda răului pe care l-am văzut în ființele umane, am văzut și mult mai mult bine. Având norocul de a lucra cu nenumărate persoane care și-au dedicat viața siguranței țării noastre și a altor ființe umane din toată lumea, am văzut suficientă dedicare dezinteresată și suficient sacrificiu autentic pentru a nu ne simți încurajați de experiențele noastre. Dacă această carte vă ajută să detectați minciunile și deci să identificați înșelătoria oamenilor, fie ca acest lucru să vă ajute să vă întăriți convingerea că există persoane bune în toate domeniile vieții care în fiecare zi încearcă să repare daunele create de înșelătorie. Să nu uitați niciodată cât adevăr de netăgăduit există în această afirmație.

---

[17] Simbolul CIA — este vorba de o imagine ce înfățișează un cap de vultur pleșuv (pasărea națională a Americii, simbol al forței și al vigilenței), acele iradiante ale unei busole (care înfățișează convergența informațiilor din toate zonele lumii într-un singur punct comun) și un scut (simbol al ideii de apărare). (*N.t.*)

# Apendicele I
# Liste de întrebări sugerate

Din moment ce modelul pe care l-am prezentat în această carte depinde atât de mult de întrebările pe care le puneți pentru a stimula comportamentul pe care vreți să-l analizați, am întocmit niște liste de întrebări pe care le puteți pune în diferite situații. Eficacitatea lor în situațiile respective a fost pe deplin demonstrată și vă vor ajuta și ca ghid pentru a formula întrebări în alte situații. Nu considerați aceste liste ca niște liste de control — ordinea și alegerea întrebărilor pot varia în funcție de circumstanțele fiecărei întâlniri și de preferințele voastre. Țineți minte că în fiecare situație este util de folosit și o întrebare înglobantă.

## I.I. ÎNTREBĂRI DE PUS CÂND ANGAJAȚI O BONĂ

Nu credem că există o experiență mai importantă decât cea din situația când căutați o persoană care să aibă grijă de copiii voștri. În afară de un interviu detaliat (dacă familia este compusă din doi părinți, ar trebui să fie ambii prezenți), ar trebui să cercetați și trecutul bonei incluzând cel puțin o verificare a cazierului (inclusiv o verificare a registrelor cu agresorii sexual la nivel național și local) și să analizați cu acuratețe recomandările (inclusiv o referință mai extinsă care să nu fie furnizată de candidată).

La un moment dat, în cursul interviului, ar trebui să o prezentați pe candidata-bonă copilului vostru, chiar dacă acesta este doar un bebeluș. Copilul vostru se simte în largul său în prezența bonei? Copiii par să aibă o capacitate înnăscută de a simți cu cine sunt în siguranță, deci țineți cont de acest fapt. Ascultați-vă mereu instinctul când evaluați modul în care bona relaționează cu copilul vostru sau îl ține în brațe. Felul său de a o face vă inspiră încredere? Când copilul vostru este foarte mic, candidata îi aranjează hainele sau se îngrijește de el intervenind asupra mediului înconjurător? Disponibilitatea sa de a lua inițiativa este foarte importantă, deoarece reflectă faptul că bună starea copilului

este prioritatea sa. Bona pune întrebări care reflectă interesul ei pentru bună starea copilului și pentru familiarizarea ei cu nevoile acestuia? În timp ce faceți aceste observații, puteți avea în vedere să îi puneți aceste întrebări candidatei:

- Cum de ați decis să deveniți bonă?
- De cât timp sunteți bonă?
- Care sunt vârstele copiilor de care ați avut grijă până acum?
- Care este vârsta copiilor de care preferați să aveți grijă? De ce?
- Cu copii de ce vârstă v-ați simțit sau v-ați simți mai puțin confortabil? De ce?
- Ați avut grijă de copii de ambele sexe?
- Există vreun motiv pentru care numele vostru ar putea să apară în vreun registru al agresorilor sexual?
- Ce vă place cel mai mult din munca dumneavoastră de bonă?
- Ce vă place cel mai puțin din munca dumneavoastră de bonă?
- Povestiți-mi de copilul (nou-născutul) cel mai dificil de care ați avut grijă vreodată.
- Care este dificultatea principală pe care ați înfruntat-o vreodată în timp ce aveați grijă de un copil (nou-născut)?
- Cât timp ar trebui lăsat un copil să plângă înainte să îl verificați?
  - Întrebare de continuare: De ce? (Cereți-i bonei să explice de ce ar gestiona situația în felul pe care l-a descris.)
- Cât timp ați lăsa un nou-născut să plângă înainte să-l luați în brațe?
  - Întrebare de continuare: De ce? (Cereți-i bonei să explice de ce ar gestiona situația în felul pe care l-a descris.)
- Ce gândiți despre pedepse?
- Care este pedeapsa cea mai severă pe care dumneavoastră ați administrat-o vreodată ca bonă?
- Care este situația de urgență cea mai semnificativă pe care a trebuit să o înfruntați ca bonă?
- Ce pregătire aveți în materie de prim ajutor sau de intervenții de urgență?
- Care a fost familia cea mai dificilă cu care a trebuit să lucrați vreodată?
  - Întrebare de continuare: De ce era dificilă?
  - Întrebare de continuare: Privind înapoi, ce ați fi putut face diferit pentru a ușura situația pentru toți?
- Care aspecte ale muncii de bonă le considerați frustrante?
- Ce lucru dintre cele pe care le fac copiii (nou-născuții) ar putea să vă facă să vă ieșiți din fire?
- Când a fost ultima dată de care vă amintiți în care v-ați pierdut cumpătul sau în care ați fost pe punctul de a vi-l pierde, în timp ce aveați grijă de un copil?
- De care tip de copil considerați că este dificil să aveți grijă?
- Care a fost experiența cea mai rea care vi s-a întâmplat în timp ce

răspundeați de un copil?

- Care este punctul dumneavoastră forte ca bonă, potrivit referințelor pe care le aveți?
- Care este punctul dumneavoastră cel mai slab ca bonă, potrivit referințelor pe care le aveți?
- În care situații ați ceda cererilor sau dorințelor unui copil referitor la ceva ce părinții au interzis în mod expres?
- Există vreun motiv pentru care vreuna dintre persoanele dumneavoastră de referință să ezite în a vă recomanda ca bonă?
- Există vreun lucru despre care nu v-am întrebat și pe care considerați că ar trebui să îl știu?

## I.II. ÎNTREBĂRI DE PUS COPILULUI VOSTRU VIZAVI DE CONSUMUL DE ALCOOL SAU DROGURI

Când vă întrebați copilul despre consumul potențial de alcool sau de droguri este foarte important să o faceți cu un ton calm și neacuzator. Aceasta vă va ajuta să mențineți un raport pozitiv cu copilul și vă va da certitudinea că orice comportament pe care îl observați a fost provocat de întrebare și nu de ceea ce copilul vostru percepe ca o atitudine agresivă sau amenințătoare. Când copilul vostru începe să vorbească cu voi, abțineți-vă să reacționați sau să judecați. Dacă credeți că nu veți reuși, luați în considerare posibilitatea de a cere unui alt membru al familiei sau unui prieten apropiat să conducă conversația în locul vostru, pe cât posibil cineva mai apropiat de vârsta copilului vostru. De asemenea, este important să nu vă interogați copilul dacă suspectați că se află sub efectul consumului de alcool sau droguri, deoarece nu puteți fi siguri de veridicitatea indicatorilor comportamentali pe care-i observați.

Este, de asemenea, important să vă abțineți de la a aprofunda imediat eventualele mărturisiri ale copilului vostru. Dacă, de exemplu, copilul vostru recunoaște că a încercat marijuana, trebuie să rezistați tentației de a-i pune o serie de întrebări de continuare despre acel subiect. Mai degrabă acceptați recunoașterea sa, apoi neglijați-o o vreme și apoi întrebați-l doar ce alte droguri a mai încercat. Dar faceți-o fără să-și dea seama cât de mult vreți să aprofundați fiecare mărturisire de-a sa. În acest fel îl veți împiedica să intre în defensivă și veți avea mai multe posibilități să obțineți un cadru mai complex al folosirii drogurilor de către acesta. Odată ce v-ați făcut o idee generală, puteți începe să aprofundați. Începeți de la ultimul său act de rcunoaștere. Este probabil să fie cel mai grav, cel pe care era cel mai refractar să vi-l împărtășească. Dacă lămuriți chestiunea cea mai dificilă, copilul vostru va accepta ușor ideea întregii conversații. Iată câteva întrebări care pot să vă ajute ca ghid (când este cazul puteți substitui cuvântul „drog“ cu cuvântul „alcool“). Ar trebui să formulați întrebările în mod natural și obișnuit pentru copilul vostru.

- Ce fel de droguri sunt cele mai populare? (Este important să puneți această întrebare la început, deoarece vă va forma o idee despre câte cunoaște copilul vostru referitor la cultura drogurilor în mediul său.)
- Ce fel de droguri ți-au fost oferite?
- Ce fel de droguri ai văzut în realitate?
- Ce fel de droguri ai încercat?
- Ce fel de droguri ai fost cel mai tentat să folosești?
- Ce fel de droguri ai văzut că sunt folosite de prietenii tăi?
- Care este situația drogurilor în școala ta (în cartier)?
- Există vreun motiv pentru care vreunul dintre prietenii tăi ar putea să le spună părinților săi că tu ai folosit droguri?
- Te-a mirat vreodată să vezi droguri la o petrecere sau în vreo altă ocazie?
- Te-a mirat vreodată să afli că unul dintre prietenii tăi folosea droguri?
- Cum te-ai simți dacă ți s-ar cere să faci un test pentru a vedea dacă folosești droguri?
- Pe o scară de la unu la zece, unde unu înseamnă „deloc“ și zece „aproape am făcut-o“, cât ai fost tentat să folosești droguri de orice fel?
- În care circumstanțe consideri că ai putea să folosești vreun tip de droguri?
- Există vreun lucru despre care nu te-am întrebat și pe care consideri că ar trebui să îl știu?

## I.III. ÎNTREBĂRI DESPRE INFIDELITATE

Infidelitatea este un subiect care nu ar trebui niciodată tratat cu lejeritate sau să fie subiect de conversații obișnuite. Amintiți-vă mereu că a aborda acest subiect cu soțul/soția sau partenerul/partenera, vinovat sau nu, poate crea o situație puternic încărcată emoțional. Dacă vreți să reușiți, trebuie să vă țineți în frâu emoțiile cât mai bine cu putință și să fiți calmi. Când puneți aceste întrebări trebuie să faceți în așa fel încât să vă asigurați că orice comportament pe care-l observați este o reacție la o întrebare și nu o reacție viscerală la atitudinea voastră. Chiar dacă este un subiect extrem de dificil de tratat, faceți ceea ce puteți mai bine pentru a nu lăsa impresia că o atrageți pe cealaltă persoană într-o capcană. Mai degrabă, ați putea aborda subiectul exprimând câteva îndoieli despre voi înșivă, poate făcând referire la aspectul dumneavoastră fizic sau la ideea de îmbătrânire. Nu începeți conversația agresând cealaltă persoană cu afirmații de genul: „Tu nu mă mai iubești“ sau „Tu nu mai ești interesată de mine“. Fraze de acest fel vor face doar ca partenerul vostru să intre în defensivă și aceasta ar putea influența reacțiile comportamentale la întrebările voastre. Faceți tot ce vă stă în putință pentru a evita ca o asemenea conversație să degenereze într-o ceartă. Aceasta vă va deschide ușile spre obținerea oricărei informații pe care o căutați.

Dacă partenerul vostru recunoaște un act de infidelitate, acceptați actul său

de recunoaștere fără a reacționa și întrebați-l când s-a mai întâmplat așa ceva. Continuați să întrebați „când s-a mai întâmplat“ până când partenerul vostru fie neagă fără a arăta comportamente înșelătoare, fie sunteți siguri de consolidarea sa psihologică. Acum sunteți gata să cercetați mai adânc episoadele particulare, începând cu ultimul act de recunoaștere. Este posibil să fie unul dintre cele mai serioase.

Țineți minte că nu veți pune toate întrebările cuprinse în lista de mai jos. Alegeți-le doar pe cele care se adaptează mai bine situației voastre. Un ultim sfat: fiți absolut siguri că vreți să cunoașteți răspunsul înainte de a pune o întrebare.

- De cine te-ai simțit în mod particular atras? De ce?
- Când a fost ultima dată când ai fost tentat să ai o aventură?
- Ce s-a întâmplat în realitate între tine și (numele acelei persoane)?
- Există vreun motiv pentru care cineva ar putea să spună că ai o relație extraconjugală?
- De când a început relația noastră (de când ne-am căsătorit…), cu cine ai mai întreținut relații sexuale?
- Când a fost ultima dată când ai făcut sex cu cineva în afară de mine?
- Ai vreo legătură sentimentală cu altcineva?
- În ce circumstanțe ai lua în considerare posibilitatea de a avea o relație extraconjugală?
- Când a fost ultima dată când cineva ți-a făcut avansuri?
  - Întrebare de continuare: La ce a dus asta?
- Există vreun lucru despre care nu te-am întrebat și pe care consideri că ar trebui să îl știu?

## I.IV. ÎNTREBĂRI DE PUS ÎN CAZ DE FURT

Când vine vorba de furturi, posibilitățile sunt nelimitate. Oamenii fură de toate, de la bani la bunuri materiale și secrete. Este imposibil de creat o listă de întrebări specifice potrivite în toate cazurile de furt, dar există unele concepte-cheie care pot fi utilizate în mare parte dintre aceste cazuri și care îi permit celui care pune întrebările să-și facă o idee privind vinovăția suspectului. Evident, această listă nu are pretenția de a epuiza tot spectrul întrebărilor posibile într-o investigație de furt. Dar conceptele care stau la baza întrebărilor listate mai jos pot fi utile, iar întrebările pot fi modificate în așa fel încât să se adapteze la mare parte din cazurile de furt.

- Ce știți despre… (suma de bani/computerul/mașina etc.) dispărut/ă?
- Ce rol ați avut în dispariția…?
- Unde este acum…?
- Există vreun motiv pentru care camerele de supraveghere ar putea să vă fi filmat în apropiere de… înainte ca acel lucru să fie furat?

- Există vreun motiv pentru care cineva ar putea spune că v-a văzut în locul în care… a fost furat/ă?
- Există vreun motiv pentru care v-am putea găsi ampretele în spațiul unde a fost furat/ă…?
- Când ați fost ultima dată în locul de unde… a fost furat/ă?
- Există vreun motiv pentru care cercetările criminalistice ar putea scoate la iveală dovezi ce conduc la dumneavoastră ca responsabil de furt?
- Ca un semn de bună-credință, ați fi dispus să plătiți din buzunarul dumneavoastră contravaloarea bunurilor furate? (Dacă persoana nu este vinovată, este posibil să răspundă ceva de genul: „Sunteți nebun! Nu am fost eu, deci de ce ar trebui să fac un astfel de lucru?“ O persoană vinovată ar putea să nu accepte să o facă, dar ar putea consimți să se gândească la asta. Dacă răspunsul său sună ceva de genul: „Nu știu, este interesant… ar trebui să mă gândesc“, considerați-l ca pe un semnal de alarmă.)
- Există vreun lucru despre care nu v-am întrebat și pe care considerați că ar trebui să îl știu?

# Apendicele II
## Analiza unui interviu bazată pe model

La momentul publicării acestei cărți în America, Jerry Sandusky, fost antrenor secund la echipa de fotbal american a Universității de Stat din Pennsylvania, fusese arestat de două ori într-o singură lună sub acuzația de abuz sexual asupra minorilor. El a fost arestat pe 5 noiembrie 2011 cu patruzeci de capete de acuzare pentru că ar fi abuzat opt băieți și a fost eliberat în urma achitării unei cauțiuni de 100 000 de dolari. Sandusky este din nou arestat pe 7 decembrie, după ce alte două presupuse victime l-au acuzat că le-ar fi molestat. A fost eliberat a doua zi după plata unei cauțiuni de 250 000 de dolari și consemat în arest la domiciliu cu obligația de a purta o brățară electronică.

Pe 14 noiembrie, Bob Costas de la NBC l-a intervievat telefonic pe Sandusky și pe 17 noiembrie am postat analiza noastră privind acel interviu. Publicăm aici acea analiză ca exemplu despre cum folosim modelul pentru a pregăti o analiză narativă pentru public.

Este important să subliniem că, la momentul scrierii acestei cărți, Sandusky negase acuzațiile, pledase nevinovat și nu fusese găsit vinovat de niciuna dintre acuzații. Această analiză reprezintă doar opiniile noastre bazate pe observarea comportamentului lui Sandusky în timpul acestui interviu și nu ar trebui interpretată ca o probă a vinovăției lui Sandusky. Acestea fiind spuse, iată analiza noastră.

*REZUMAT: Natura acuzațiilor conform cărora fostul antrenor secund al echipei de fotbal american de la Universitatea de Stat din Pennsylvania, Jerry Sandusky, ar fi molestat sau a avut contacte sexuale cu numeroși minori i-a făcut pe mulți să-l considere vinovat pe Sandusky de mare parte, dacă nu de toate, din acele acuzații. Evaluarea noastră comportamentală a interviului lui Sandusky cu Bob Costas de la NBC, din data de 14 noiembrie, susține cu tărie această concluzie. Mai mult decât atât, lucrul cel mai neliniștitor este că analiza noastră sugerează că, în opinia noastră, contactele nepotrivite ale lui Sandusky cu minori ar putea să nu se limiteze*

*doar la cazurile citate în acel proces. În interviu, Sandusky manifestă numeroși indicatori de falsitate și faptul că nu reușește să răspundă cu o negație clară la întrebările directe este un lucru în mod particular demn de luat în seamă.*

Ceea ce urmează este o transcriere completă a interviului telefonic luat de Costas lui Sandusky. Acesta conține și o parte din discuția cu avocatul lui Sandusky, Joseph Amendola, care se afla în studio alături Costas. Analiza noastră comportamentală urmărește răspunsurile lui Sandusky.

**Costas**: Domnule Sandusky, vi s-au formulat patruzeci de capete de acuzare, raportul juraților conține detalii specifice, există mai mulți acuzatori, mai mulți martori oculari ai diferitelor aspecte ale abuzului. O persoană rezonabilă ar spune: „Unde există mult fum, trebuie să existe un mare foc". Dumneavoastră ce spuneți?

**Sandusky**: Spun că sunt nevinovat vizavi de acele acuzații.

*ANALIZĂ: În întrebarea de deschidere, Costas îi spune lui Sandusky, în esență, că el consideră acuzațiile adevărate, ceea ce pentru Sandusky înseamnă că și Costas crede că el a molestat copiii în discuție. În loc să nege direct acele acuzații, Sandusky spune: „Sunt nevinovat vizavi de acele acuzații". În analiza comportamentală o declarație de acest fel este numită „dezminţire falsă". O dezminţire mai directă ar fi fost: „Nu am molestat niciodată pe niciunul dintre acei copii". Declarația lui Sandusky este mai degrabă legată de un rezultat juridic decât să fie o dezminţire a molestării copiilor. Așa cum știm cu toții, au fost multe cazuri în care subiecți vinovați au fost considerați nevinovați chiar și atunci când probele indicau contrariul.*

*Evaluarea noastră este că, la fel ca multe persoane care mint, lui Sandusky ar putea să îi vină greu să spună o minciună mai directă ca: „Nu am făcut-o eu". Dacă știe că a molestat copiii, pentru el este mai ușor să se declare „nevinovat", poate chiar cu speranța că un juriu mai puțin experimentat ar putea să dea acel verdict.*

**Costas**: Nevinovat? Complet nevinovat și acuzat pe nedrept în orice aspect?

**Sandusky**: Păi, aș putea spune, știi, că am făcut unele din acele lucruri. M-am jucat cu acei copii, am făcut duș după antrenamente. I-am îmbrățișat și i-am atins pe gambă fără a avea contacte sexuale. Dar, iată, dacă privești problema așa, există lucruri care sunt exacte.

*ANALIZĂ: Considerând puțin credibil răspunsul precedent al lui Sandusky, Costas îl provoacă pentru a stabili dacă spune sau sugerează că în acuzația care i se aduce nu există nimic adevărat. Răspunsul lui Sandusky conține un număr de comportamente înșelătoare și, de asemenea, pare să conțină un mesaj semnificativ involuntar referitor la vina sa. Când Sandusky începe spunând: „Păi, aș putea spune, știi, că am făcut unele din acele lucruri", evaluarea noastră despre acea declarație este că știe că mare parte din acuzații, dacă nu cumva chiar toate, sunt adevărate și aceasta face ca psihologic să fie dificil să nege totul. Gândindu-se că trebuie să recunoască unele fapte, știind probabil că există probe semnificative*

*pentru a susține acuzația ce i se aduce, el crede doar că își recunoaște un comportament care ar putea fi discutabil, dar care nu este ilegal. Conform modelului nostru, prima sa declarație sugerează contrariul. Vedem aici un potențial mesaj involuntar că a molestat acei copii. Aceasta împreună cu recunoașterea faptului că a făcut duș cu ei și că i-a atins echivalează cu localizarea lui Sandusky în scena în care s-au comis pretinsele infracțiuni. Din punct de vedere comportamental, interviul deja merge rău pentru Sandusky.*

**Costas**: Negați că ați avut contacte de natură sexuală cu oricare dintre acei băieți minori?

**Sandusky***:* Da.

*ANALIZĂ: Costas pare să aibă cele mai bune intenții continuând să îl interogheze pe Sandusky și nelăsându-l să scape. Din păcate, Costas încorporează în întrebarea sa limbajul unei dezmințiri directe, lucru care slăbește într-o anumită măsură presiunea asupra lui Sandusky, care în acest fel trebuie doar să fie de acord cu dezmințirea în loc să o spună chiar el. Din punctul de vedere al evaluării comportamentale ar fi fost mult mai interesant dacă Costas ar fi întrebat: „Ce tip de contact sau intimitate sexuală ați avut cu acei copii?“ Dacă Sandusky nu ar fi reușit încă o dată să răspundă cu o dezmințire directă, ar fi apărut ca un semn de vinovăție.*

**Costas***:* Nu le-ați atins niciodată organele genitale? Nu ați făcut niciodată sex oral cu ei, nu-i așa?

**Sandusky***:* Așa-i.

*ANALIZĂ: Încă o dată, felicitări lui Costas pentru tenacitatea sa în încercarea de a confirma existența unor contacte nepotrivite între Sandusky și acei copii. Cu toate acestea, i-a permis din nou lui Sandusky să iasă din încurcătură punându-i o întrebare negativă, lucru care nu lasă altă opțiune decât aceea de a fi de acord. Ca să îi dăm credit totuși lui Costas, acesta pare să fi trecut de la modalitatea de strângere a informațiilor la o abordare care l-ar fi blocat pe Sandusky într-o poveste care să pară ridicolă pentru public.*

**Costas***:* Ce puteți să-mi spuneți de Mike McQueary, secundul care în 2002 intră la dușuri unde, spune el cu detalii specifice, dumneavoastră tocmai violați un băiețel care părea să aibă zece sau unsprezece ani? Și unde mâinile dumneavoastră erau sprijinite pe peretele dușului, iar el a auzit zgomote de bătăi ritmice ca din palme pe care el le-a descris ca fiind un viol?

**Sandusky***:* Aș spune că este fals.

*ANALIZĂ: Bazându-ne pe model, concluzionăm că răspunsul lui Sandusky este extrem de înșelător. Faptul că, încă o dată, nu exprimă o dezmințire directă, ceva de genul: „Nu am violat acel copil“ sau chiar: „Nu am avut niciun contact sexual cu el“, împreună cu declarația sa: „Aș spune că este fals“, lasă puțin loc de îndoială că lucrurile nu au fost întocmai așa cum le-a descris McQueary. Sandusky nu afirmă*

*că acuzația lui McQueary este falsă sau că episodul nu s-a întâmplat. În schimb, se limitează să declare ceea ce „ar spune“ ca răspuns la acuzație. În mod cumulat, cei doi indicatori de înșelătorie sugerează clar că episodul menționat de McQueary cel mai probabil a avut loc.*

**Costas***:* Ce motiv ar avea să mintă?
**Sandusky***:* Ar trebui să-l întrebați pe el.

*ANALIZĂ: Răspunsul lui Sandusky din acest punct conține doi indicatori importanți de înșelătorie. Primul este reticența sa în a aborda întrebarea; al doilea este incapacitatea de a dezminți că ar fi avut un contact sexual cu băiatul. Acest comportament validează clar analiza noastră privind răspunsul lui Sandusky la întrebarea precedentă. Împreună, acești doi indicatori de falsitate sugerează că episodul povestit de McQueary s-a întâmplat.*

**Costas***:* Ce s-a întâmplat la dușuri în seara în care Mike McQueary a intrat peste dumneavoastră și băiat?
**Sandusky***:* OK, făceam duș și, jucându-ne, el a deschis robinetele la toate dușurile și aluneca pe podea și, din ceea ce îmi amintesc, probabil a plesnit cu prosopul în joacă.

*ANALIZĂ: Analiza noastră ne duce la concluzia că, spunând sau sugerând că nu-și amintește, Sandusky încearcă să-l împiedice pe cel ce îi ia interviul în demersul de căutare a adevărului.*

**Costas**: În 1998 o mamă vă acuză că ați făcut duș cu fiul ei și că l-ați atins într-un fel necuviincios. Doi anchetatori au ascultat conversațiile dumneavoastră cu femeia și ați recunoscut că poate „părțile dumneavoastră intime l-au atins pe fiul ei“. Ce s-a întâmplat cu acea ocazie?
**Sandusky***:* Păi, nu-mi amintesc exact ce s-a spus acolo. Eu am spus că, dacă el a avut acea impresie, am greșit.

*ANALIZĂ: Conform analizei noastre comportamentale, în acest schimb de replici Sandusky recunoaște în mod indirect că a avut un contact sexual cu tânărul în discuție și că acel contact era de o natură „greșită“. În plus, memoria sa selectivă („Păi, nu-mi amintesc exact ce s-a spus acolo“) este pentru noi un subterfugiu comportamental pentru a evita să furnizeze detalii incriminatoare.*

**Costas***:* În cursul uneia din acele conversații i-ați spus mamei: „Înțeleg. Am greșit. Aș vrea să mă iertați. Știu că nu o veți face. Aș vrea să mor“. O persoană acuzată pe nedrept sau o persoană ale cărei acțiuni au fost greșit interpretate nu răspunde în acel fel, nu?
**Sandusky***:* Nu știu. Din ceea ce îmi amintesc, nu am spus că aș fi vrut să mor. Speram să putem găsi o cale de împăcare.

*ANALIZĂ: Cu această întrebare, Costas îi spune lui Sandusky că răspunsurile sale și comportamentul asociat lor indică faptul că este vinovat de acuzațiile care i-au fost aduse. În loc să nege totul, Sandusky contestă doar unul din lucrurile spuse de Costas, susținând că nu-și amintește să fi pronunțat fraza: „Aș vrea să mor“.*

*Incapacitatea sa constantă de a nu nega direct și cu fermitate acuzațiile este foarte îngrijorătoare din punct de vedere comportamental și, conform modelului, indică posibilitatea crescută ca Sandusky să fie vinovat.*

**Costas***:* Puțin timp după aceea, în anul 2000, un îngrijitor spune că v-a văzut că făceați sex oral unui băiat la dușurile din vestiarul Universității de Stat din Pennsylvania. S-a întâmplat cu adevărat?

**Sandusky***:* Nu.

*ANALIZĂ: Remarcăm că, în mod interesant, acum când Costas i-a arătat lui Sandusky că întregul lui comportament și răspunsurile sale sunt lipsite de credibilitate, cel din urmă înțelege necesitatea de a răspunde într-un mod mai direct la o acuzație specifică. Deci spune simplu: „Nu". Fără să-și dea seama, s-ar putea ca jurnalistul să fi modificat în mod semnificativ și artificial comportamentul lui Sandusky, alertându-l în legătură cu inacceptabilitatea răspunsurilor sale.*

**Costas***:* Cum este posibil să fi crezut cineva că vede ceva atât de extrem și șocant și, de fapt, să nu se fi petrecut și ce motiv ar fi putut avea să inventeze așa ceva?

**Sandusky***:* Ar trebui să-l întrebați pe el.

*ANALIZĂ: Costas este foarte tenace și refuză să accepte un „nu" de la Sandusky. Când este confruntat referitor la subiectul abordat de întrebarea precedentă, Sandusky se întoarce la obiceiul lui de a nu nega și încearcă în schimb să evite întrebarea spunându-i lui Costas să o adreseze îngrijitorului. Aplicând modelul nostru, descoperim că răspunsurile lui Sandusky indică încă o dată că este vinovat.*

**Costas***:* S-ar părea că, dacă toate aceste acuzații sunt false, dumneavoastră sunteți omul cel mai nenorocos și mai persecutat din câți s-au auzit vreodată.

**Sandusky***:* Nu știu ce-ați vrea să spun. Nu cred că a fost cea mai bună perioadă din viața mea.

*ANALIZĂ: Aparent frustrat de răspunsurile puțin credibile ale lui Sandusky în fața a ceea ce par să fie probe foarte credibile, Costas este sarcastic și își exprimă propriile îndoieli. Chiar și în fața unui sarcasm atât de evident, Sandusky tot nu reușește să nege explicit că a molestat vreunul dintre copii. În plus, face ceea ce este probabil o declarație adevărată când spune:* „Nu cred că a fost cea mai bună perioadă din viața mea"*. Dacă Sandusky este vinovat de acuzațiile care i-au fost aduse, așa cum sugerează evaluarea noastră privind comportamentul său, atunci are motive întemeiate să se gândească că nu este „cea mai bună perioadă a vieții sale".*

**Costas (spre public):** Avocatul lui Sandusky, Joseph Amendola, susține că acuzațiile formulate de Commonwealth of Pennsylvania[18], care prezintă opt victime, nu vor putea fi susținute.

**Costas**: Acum câteva zile, dumneavoastră ați spus: „Multe alte elemente vor ieși la iveală în apărarea noastră". În linii mari, despre ce este vorba?

**Amendola***:* Ne așteptăm să avem un anumit număr de băieți — nu știm exact câți din cei opt presupuși —, dar anticipăm că vor fi câțiva care vor spune că acest lucru nu

s-a întâmplat, că nu s-a întâmplat niciodată ceea ce au susținut în acuzația inițială. De fapt, pentru una din cele mai grave acuzații — acuzația lui McQueary —, ceea ce McQueary a spus că a văzut avem informații conform cărora băiatul spune că așa ceva nu s-a întâmplat niciodată. Acum după ce a crescut.

**Costas**: Până acum ni s-a spus că presupusa victimă nu a fost identificată. Voi ați reușit să o identificați?

**Amendola**: Credem că da.

**Costas**: Deci voi ați găsit-o și statul nu?

**Amendola**: Chiar așa. Interesant, nu?

**Costas**: Le-ați permite copiilor dumneavoastră să stea singuri cu clientul dumneavoastră?

**Amendola**: Absolut. Cred în nevinovăția lui Jerry. Cu toată onestitatea, Bob, de aceea mă ocup de acest caz.

**Costas**: Dumneavoastră credeți în nevinovăția lui? Nu doar că ați putea să-i diminuați vina, ci dumneavoastră credeți în nevinovăția lui.

**Amendola**: Cred în nevinovăția lui.

**Costas (spre public):** Între timp, omul care l-a ajutat pe Joe Paterno[19] în timpul campionatelor naționale este acum în centrul unui scandal care l-a discreditat pe fostul său șef.

**Costas**: După câte știți dumneavoastră, Joe Paterno avea oarece informații referitoare la activități reprobabile în ceea ce vă privește înainte de acel raport din 2002?

**Sandusky***:* Nu pot răspunde pe deplin la această întrebare. Răspunsul meu ar fi: „Nu“.

*ANALIZĂ: Declarația parțială a lui Sandusky conform căreia „nu pot răspunde pe deplin la această întrebare“ ne spune că există informații referitoare la „activități reprobabile“ despre care Sandusky crede că Paterno ar fi fost la curent înainte de 2002.*

**Costas***:* V-a vorbit vreodată Joe Paterno direct despre comportamentul dumneavoastră?

**Sandusky***:* Nu.

**Costas**: Niciodată?

**Sandusky***:* Nu.

**Costas**: Nu v-a întrebat niciodată ce s-ar putea să fi făcut?

**Sandusky***:* Nu.

**Costas**: Nu v-a întrebat niciodată dacă aveți nevoie de ajutor, dacă aveți nevoie de consiliere?

**Sandusky***:* Nu.

**Costas**: Nu și-a exprimat niciodată dezaprobarea în vreun fel?

**Sandusky***:* Nu.

ANALIZĂ: *Sandusky nu a arătat niciun indicator de falsitate în acest schimb de replici referitor la întrebarea dacă Paterno i-a vorbit direct sau nu de presupusul său comportament reprobabil. Cu toate acestea, absența indicatorilor de înșelătorie ar putea fi rezultatul folosirii din partea lui Costas a unor întrebări negative, care i-*

*au oferit lui Sandusky o cale ușoară de ieșire (vezi capitolul 11).*

**Costas**: Cum vă simțiți referitor la ceea ce i s-a întâmplat Universității Penn State, lui Joe Paterno, programului de fotbal american de la Pann State și ce spuneți despre rolul dumneavoastră în toate acestea?

**Sandusky***:* Cum credeți că aș putea să mă simt față de universitatea pe care am frecventat-o, față de persoanele cu care am lucrat, de persoanele la care țin mult? Cum credeți că mă simt? Mă simt oribil.

**Costas**: Vă simțiți oribil. Vă simțiți vinovat?

**Sandusky***:* Nu cred că înțeleg ce vreți să spuneți.

*ANALIZĂ: Costas a fost foarte tenace în căutarea adevărului și încă o dată îl interoghează pe Sandusky vizavi de vinovăția sa. Din nou, Sandusky își neagă vina și chiar spune că nu înțelege întrebarea. Conform modelului, comportamentul său continuă să indice probabila sa vinovăție.*

**Costas***:* Vă simțiți vinovat? Aveți senzația că este vina dumneavoastră?

**Sandusky***:* Nu, nu consider că este vina mea. Cu siguranță am avut un rol în toate acestea.

*ANALIZĂ: Ca răspuns la întrebarea despre vinovăția sa, Sandusky face declarații contradictorii. Mai întâi face declarații folosind un modelizator: „Nu consider că este vina mea". Apoi pare că se contrazice spunând: „Cu siguranță am avut un rol în toate acestea". Conform analizei noastre, neconcordanța arată conștientizarea din partea lui Sandusky a faptului că acele acuzații sunt adevărate și dificultatea sa de a se plasa în poziția unuia care nu a făcut nimic rău.*

**Costas***:* Cum ați defini rolul pe care l-ați jucat? Ce sunteți dispus să recunoașteți că ați făcut greșit și nu ați fi vrut să o faceți?

**Sandusky**: Păi, privind înapoi, nu ar fi trebuit să fac duș cu acei băieți.

**Costas***:* Asta e tot?

**Sandusky***:* Da. Păi, vreau să spun, este ceea ce mă lovește mai tare.

*ANALIZĂ: Când este întrebat ce este dispus să recunoască că a greșit, Sandusky admite că nu ar fi trebuit să facă duș cu acei băieți. Încă o dată, aceasta îl incriminează, plasându-l în ceea ce ar putea fi considerată ca scenă a infracțiunii. Aceasta, combinat cu numărul ridicat de indicatori de înșelătorie pe parcursul întregului interviu, sugerează că în această poveste există mai multe lucruri care încă nu au ieșit la suprafață.*

**Costas***:* Sunteți pedofil?

**Sandusky***:* Nu.

*ANALIZĂ: Deși în această secțiune nu sunt manifestate comportamente înșelătoare, este important să remarcăm faptul că reporterul i-a pus lui Sandusky o întrebare-opinie și că Sandusky ar fi putut să-și raționalizeze comportamentul ca pe ceva care nu atinge pragul pedofiliei.*

**Costas***:* Sunteți atras sexual de băieții mai mici, de băieții minori?

**Sandusky***:* Dacă sunt atras sexual de băieții minori? Atras sexual? Nu. Știți, îmi plac tinerii. Îmi place să stau cu ei. Dar nu, nu sunt atras sexual de băieții mai mici.

*ANALIZĂ*: *Sandusky manifestă din nou un comportament înșelător semnificativ în răspunsul la această întrebare. Repetă întrebarea de două ori în ceea ce pare o tentativă de a câștiga timp pentru a-și formula ceea ce consideră el că ar putea fi un răspus acceptabil.*

**Costas***:* Evident, aveți dreptul la prezumția de nevinovăție și vă veți bucura de o apărare puternică. Pe de altă parte, există o cantitate enormă de informații, iar persoane imparțiale și de bun-simț au conchis că dumneavoastră sunteți vinovat de acțiuni monstruoase. Și sunt în mod particular neiertătoare cu tipul de delicte care v-au fost imputate. Și astfel, milioane de americani care până acum o săptămână nu cunoșteau numele lui Jerry Sandusky acum îl consideră pe acesta nu doar ca pe un infractor, ci — și sunt atent la cuvinte — și ca pe un fel de monstru. Cum le răspundeți?

**Sandusky***:* Nu știu ce pot să spun sau ce aș putea zice care, în acest moment, să poată schimba opinia cuiva. Le pot spune doar să aștepte și să-i dea posibilitatea avocatului meu de a lupta pentru nevinovăția mea. În acest moment este unicul lucru pe care-l pot cere. Știți, este o mare provocare.

*ANALIZĂ: Chiar și în fața etichetei de „monstru“, Sandusky nu pare a găsi curajul de a nega acuzațiile foarte grave care-i sunt aduse. În plus, declarația sa: „Nu știu ce pot să spun sau ce aș putea zice care, în acest moment, să poată schimba opinia cuiva“ indică faptul că Sandusky își dă seama că este foarte dificil să-i determine pe oameni să creadă o minciună. Aceasta se întâmplă mai ales când este vorba despre ceva odios precum acuzațiile pe care le va avea de înfruntat în lunile și poate chiar anii care aveau să urmeze.*

---

[18] Commonealth of Pennsylvania — titulatură folosită pentru a preciza forma de organizare politico-administrativă a acestui stat. Doar alte trei state dintre statele Americii (Kentucky, Massachussetts și Virginia) mai folosesc această terminologie, moștenire rămasă de pe vremea când acestea erau colonii engleze. (*N.t.*)

[19] Joe Paterno — (1926–2012) antrenor principal al echipei universitare de fotbal american Penn State Nittany Lions din 1966 până în 2011, când a fost concediat ca urmare a scandalului în care a fost implicat Sandusky, care fusese secundul lui Paterno pentru o perioadă. (*N.t.*)

# Glosar

**Alibi psihologic** — tentativa de a înșela folosind memoria selectivă sau cunoștințe aparent limitate.

**Ascunderea gurii sau a ochilor** — comportament înșelător de natură nonverbală în care o persoană își folosește o mână pentru a-și acoperi gura sau ochii când răspunde la o întrebare sau închide ochii când răspunde la o întrebare care nu necesită reflecție.

**Atingerea feței** — comportament înșelător de natură nonverbală în care subiectul își atinge fața sau zona capului ca răspuns la o întrebare. Acest tip de comportament poate fi declanșat de neplăcerea asociată fluctuațiilor circulatorii declanșate, la rândul lor, de tipul de răspuns „luptă sau fugi".

**Consolidarea psihologică** — situația în care subiectul se simte constrâns să-și întărească poziția și să se țină de versiunea sa privind evenimentele, făcând foarte dificil procesul de culegere a informațiilor.

**Modelizator de excludere** — comportament înșelător verbal folosit pentru a-i permite unei persoane care vrea să tăinuiască anumite informații să răspundă la o întrebare, dar fără a dezvălui toate informațiile. Exemple: „în esență", „în mare parte", „fundamental", „probabil", „adeseori/cel mai adesea".

**Modelizator de percepție** — comportament înșelător de natură verbală folosit pentru a spori credibilitatea. Exemple: „cu sinceritate", „ca să fiu sincer", „sincer vorbind".

**Ciorchine** — orice combinație de doi sau mai mulți indicatori de înșelătorie.

**Comportament agresiv** — comportament verbal înșelător în care o persoană îi atacă pe cel care îi pune întrebări, pe victimă sau pe o a treia persoană ca un mijloc de a-l face să renunțe la un anumit șir de întrebări. Adeseori comportamentul agresiv ia forma unei încercări de discreditare a celui care pune întrebările în ceea ce privește credibilitatea sau competența sa. Exemplu: „De cât timp lucrați în acest domeniu?"

**Declarație contradictorie** — comportament înșelător de natură verbală în care o persoană face o declarație care este în contradicție cu ceea ce a spus mai înainte, fără a explica de ce s-a schimbat versiunea sa.

**Declarație convingătoare** — declarație adevărată sau incontestabilă făcută în tentativa de a-l convinge pe acuzator și de a-i influența percepția în loc să comunice informații referitoare la faptele în chestiune. Exemplu (când subiectul este întrebat dacă a luat banii care au dispărut): „Sunt o persoană onestă, nu aș face niciodată un astfel de lucru“.

**Declarație de legitimitate** — declarație care precede o întrebare și are rolul de a explica de ce este necesar să se pună acea întrebare.

**Declarație nonrăspuns** — comportament înșelător de natură verbală în care o persoană răspunde la o întrebare cu o declarație care, de fapt, nu răspunde la întrebare, dar îi permite să câștige timp pentru a formula un răspuns despre care speră că îl satisface pe cel care pune întrebările. Exemplu: „Asta-i o întrebare foarte bună“.

**Dezmințire** — vezi „negare“.

**Evaluarea comportamentului global** — strategie de evaluare a comportamentului care se concentrează pe capturarea și analizarea tuturor tipurilor de comportament și nu pe analiza comportamentelor înșelătoare specifice manifestate ca răspuns la o întrebare.

**Ezitarea în a nega/dezminți** — categorie de comportamente înșelătoare verbale în care un subiect pare să aibă probleme în a nega/dezminți o acuzație. Aceasta poate lua forma unei incapacități de a nega/dezminți o acuzație în întregime (exemplu: „Nu aș face niciodată așa ceva“) sau a unei furnizări izolate a negării/dezmințirii care este ascunsă într-un răspuns prolix.

**Gesturi de aranjare a hainelor (de ajustare a înfățișării)** — comportament înșelător de natură nonverbală în care neliniștea este îndepărtată printr-o serie de gesturi prin care ne aranjăm pe noi înșine sau ajustăm ceva în mediul imediat înconjurător.

**Incapacitate de a înțelege o întrebare simplă** — comportament înșelător de natură verbală în care răspunsul unei persoane denotă confuzie, chiar dacă întrebarea este ușor de înțeles. Această strategie este de obicei folosită atunci când subiectul se simte încolțit de formularea întrebării și are nevoie să-i micșoreze sfera de cuprindere.

**Incapacitate de a răspunde la întrebare** — comportament înșelător de natură verbală în care răspunsul unei persoane nu oferă un răspuns la întrebarea care a fost pusă.

**Indicator al înșelătoriei de natură verbală** — orice comportament înșelător

care implică o comunicare verbală.

**Indicator al înșelătoriei de natură nonverbală** — orice comportament înșelător care este manifestat ca răspuns la o întrebare și care nu implică o comunicare verbală.

**Introducerea la o întrebare** — explicație scurtă care precede o întrebare și are scopul de a amorsa pompa cu informații, astfel încât, în cazul în care persoana are îndoieli dacă să vă dezvăluie ceva sau nu, prin acest „prolog“ ea va fi convinsă să vă dea informațiile necesare.

**Invocarea religiei** — comportament înșelător de natură verbală în care o persoană face referire la Dumnezeu sau la religie pentru a „înfrumuseța“ o minciună înainte de a o prezenta. Exemplu: „Jur pe un morman de Biblii, nu aș face niciodată un astfel de lucru“.

**Întrebare aluzivă** — o întrebare care conține răspunsul pe care cel care pune întrebările îl caută.

**Întrebare compusă** — tip de întrebare care trebuie evitat deoarece conține mai mult de o întrebare, făcând dificilă analizarea comportamentală a răspunsului din cauza potențialei confuzii între părțile din întrebare care au cauzat comportamentul înșelător. Exemplu: „Cât de des obișnuiești să alergi și, în general, pe unde alergi?“

**Întrebare deschisă** — întrebare care este pusă pentru a stabili punctul de plecare al unei discuții sau pentru a cerceta o chestiune și care de obicei cere un răspuns narativ. Exemplu: „Ce făceați la Las Vegas când trebuia să vă vizitați mama în Tampa?“

**Întrebare închisă** — întrebare folosită pentru a descoperi detalii specifice despre caz. Exemplu: „Cine era deja în birou când ați ajuns azi dimineață?“

**Întrebare înglobantă** — întrebare de încheiere folosită pentru a descoperi minciunile prin omisiune și pentru a servi drept plasă de siguranță pentru anchetator dacă acesta trece din greșeală cu vederea vreun aspect. Exemplu: „Ce lucru nu am discutat pe care considerați că ar trebui să-l știu?“

**Întrebare-momeală** — întrebare care stabilește o situație ipotetică și are scopul de a produce un „virus mental“ în creierul persoanei care minte. Întrebările-momeală în general încep cu: „Există vreun motiv pentru care…“

**Întrebare negativă** — o întrebare formulată în așa fel încât să nege o acțiune. Acest tip de întrebare trebuie evitat deoarece ea comunică așteptarea unui răspuns care ar putea să ajute subiectul să iasă din încurcătură. Exemplu: „Nu ai flirtat cu ea, nu-i așa?“

**Întrebare nepotrivită** — comportament înșelător de natură verbală în care o

persoană răspunde cu o întrebare care nu are o legătură directă cu întrebarea care a fost pusă. Exemplu: ca răspuns la întrebarea „există vreun motiv pentru care am putea găsi amprentele tale pe computerul dispărut?“, subiectul întreabă: „Cât costă?“

**Întrebare de opinie** — întrebare care solicită opinia unei persoane ca mijloc de evaluare a posibilei vinovății într-o anumită situație. „Întrebarea despre pedeapsă“ intră în această categorie. Exemplu: „Ce crezi că ar trebui să i se întâmple unei persoane care mănâncă într-un restaurant și pleacă fără a plăti?“

**Întrebare prezumtivă** — întrebare care presupune ceva în legătură cu o chestiune care este discutată sau investigată.

**Întrebare vagă** — întrebare care trebuie evitată deoarece îi permite subiectului o libertate excesivă în formularea răspunsului.

**Memorie selectivă** — comportament înșelător de natură verbală în care un subiect care răspunde la o întrebare își creează un alibi psihologic declarând că nu reușește să-și amintească anumite detalii.

**Mesaj involuntar** — declarație adevărată făcută de un subiect care minte. Dacă este analizat în sens literal, acesta transmite informații pe care subiectul nu își dă seama că le transmite. Definim acest concept și ca „adevăr în minciună“.

**Microexpresie** — mișcare involuntară a mușchilor faciali, de durata unei fracțiuni de secundă, care comunică o emoție precum furie, dispreț sau dezgust. Recomandăm să se evite bazarea exclusivă pe microexpresii din cauza lipsei lor de aplicabilitate și din cauza faptului că nu există microexpresie pentru înșelătorie.

**Minciună despre o faptă comisă** — minciună care constă în a face o afirmație care este neadevărată. Exemplu: o persoană care a furat niște bani spune: „Nu am luat eu banii“.

**Minciună manipulatoare** — o minciună care constă în tentativa de a manipula percepția cuiva în loc să furnizeze informații adevărate.

**Minciună prin omisiune** — o minciună care constă în a tăinui informații sau a se abține de la declarații care ar putea duce la descoperirea adevărului.

**Minimalizare** — element într-o introducere la o întrebare care are obiectivul de a minimaliza percepția consecințelor negative ce ar putea fi asociate cu un răspuns sincer la întrebarea pusă.

**Modalitate PA** — folosirea simțului văzului (privire) și auzului (ascultare) pentru a privi și a asculta în același timp, în așa fel încât să se observe comportamentele înșelătoare atât verbale, cât și nonverbale care sunt manifestate ca răspuns la o întrebare.

**Neconcordanța verbală/nonverbală** — comportament înșelător în care comportamentele verbale și nonverbale ale unui subiect manifestate ca răspuns la o întrebare nu se potrivesc. O neconcordanță verbală/nonverbală comună în culturile occidentale apare când o persoană aprobă din cap în timp ce se spune „nu“ sau dezaprobă cu capul în timp ce se spune „da“.

**Negare/dezmințire** — declarație ca răspuns la o întrebare, de obicei referitoare la un act ilicit, care afirmă că o acuzație este falsă.

**Nivel inadecvat de preocupare** — comportament inadecvat de natură verbală sau nonverbală prin care o persoană încearcă să egalizeze schimbul de replici diminuând importanța subiectului de discuție. Poate să se concentreze pe lucrul în sine sau pe proces. Exemplu verbal: „Cum se face că toți consideră acest lucru grav?“ Exemplu nonverbal: a zâmbi sau a chicoti ca răspuns la o întrebare care privește o situație gravă.

**Pauză/întârziere comportamentală** — comportament înșelător nonverbal în care un interval de tăcere precede răspunsul la o întrebare.

**Politețe excesivă** — comportament înșelător de natură nonverbală în care o persoană intercalează un compliment exagerat sau un comentariu neașteptat de binevoitor celui ce îl interoghează în timp ce răspunde la o întrebare. Exemplu: folosire atipică a substantivelor „domnule“ sau „doamnă“ în timp ce răspunde la o anumită întrebare.

**Proiectarea învinuirii** — element într-o introducere la o întrebare care are scopul de a încuraja o persoană să fie mai puțin defensivă sugerând că vina chestiunii discutate nu este exclusiv a sa.

**Punct de ancorare** — orice parte a corpului care ancorează o persoană într-un anumit punct sau într-o poziție anume, inclusiv picioarele, care sunt mereu puncte de ancorare. Noi considerăm mișcarea unui punct de ancorare ca un potențial comportament înșelător nonverbal în care neliniștea este îndepărtată prin mișcarea fizică.

**Raționalizare** — element în introducerea la o întrebare care are scopul de a încuraja un subiect să se deschidă sugerând că există un motiv social acceptat care, într-o oarecare măsură, ar putea scuza activitatea anchetată.

**Răspuns (reacție) de tip „luptă sau fugi“** — o declanșare a sistemului nervos autonom care redirecționează circulația sângelui spre organele și grupele musculare principale pentru a pregăti corpul să înfrunte o situație amenințătoare.

**Răspuns ultraspecific** — comportament înșelător de natură verbală în care răspunsul persoanei este prea limitat sau tehnic la o extremă sau prea detaliat și exhaustiv la cealaltă extremă.

**Reclamație de proces/procedurală** — comportament înșelător de natură verbală în care o persoană obiectează împotriva procedurii. Ar putea fi o tactică de amânare sau o tentativă de a îndrepta procedurile pe căi diferite. Exemplu: „Cât timp va dura chestia asta?“

**Referiri la declarații precedente** — comportament înșelător de natură verbală în care o persoană face referire la o declarație sau un mesaj precedent. În acest caz, repetiția devine un instrument psihologic care îl poate face pe anchetator mai deschis decât ar fi fost în mod normal.

**Repetarea întrebării** — comportament înșelător de natură verbală în care un subiect repetă întrebarea care i-a fost pusă cu scopul de a câștiga timp pentru formularea răspunsului.

**Reticența/refuzul de a răspunde** — comportament înșelător de natură verbală în care un subiect manifestă disconfort, reticență sau nesupunere în a răspunde la o întrebare.

**Sincronizare** — linia directoare a modelului nostru de detectare a înșelătoriei conform căreia comportamentul înșelător inițial trebuie să se manifeste în primele cinci secunde după stimul.

**Sistem nervos autonom** — parte a sistemului nervos care controlează funcțiile organelor corpului și reacțiile fizice involuntare la stimuli.

**Stabilirea unui nivel de referință** — compararea comportamentului studiat cu o normă stabilită. Aceasta este o strategie de evaluare a comportamentului pe care o recomandăm să fie evitată din cauza riscului ridicat de a trage concluzii greșite.

**Stimul** — orice întrebare sau declarație care provoacă o reacție comportamentală.

**Tușitul sau înghițitul în sec** — comportament înșelător de natură nonverbală în care o persoană își drege vocea sau înghite în sec într-o manieră evidentă înainte de a răspunde la o întrebare.

**Virus mental** — termen colocvial folosit pentru a indica disconfortul psihologic pe care o persoană îl simte când primește o informație care are consecințe potențial negative, cauzând o activitate mentală frenetică pentru a analiza implicațiile ipotetice ale acelei informații.

**PUBLICITATE**

# Cabinete de psihologie[20]

**Trainer/ Coach:** Psiholog SORINA CHICUȘ
**Servicii oferite:** psychological profiling, psihoterapie
**Telefon:** 0745 263 766
**E-mail:** sorinachicus@yahoo.com
**Web:** www.psychologicalprofiler.ro, www.psihoterapiebacau.ro
**Facebook:** www.facebook.com/psihologiebacau
**Adresa:** Str. Energiei, Nr. 35, Sc. A, Ap. 4
**Județ/Oraș:** Bacău, Bacău

**Trainer/ Coach:** Gabriel I.G. Condrea (Asociația A.R.P.A.D.)
**Servicii oferite:** Human & Organizational Profiling (Behavioural Assessments)
**Telefon:** +40 769 591 213
**E-mail:** profil.comportamental@gmail.com
**Web:** www.humanbehaviourprofiling.ro
**Facebook:** ARPAD Behaviour Profiling
**Adresa:** Banului Street, 3A, District 1, Cod 010771
**Județ/Oraș:** București

**Trainer/ Coach:** Cabinet Individual de Psihologie „Turic Monica"
**Servicii oferite:** psychological profiling, psihoterapie, coaching
**Telefon:** 0722 760 474
**E-mail:** monicturic@yahoo.com
**Facebook:** Psiholog Turic Monica
**Adresa:** Str. Mihai Eminescu, Nr. 12, Cod postal 300514
**Județ/Oraș:** Timișoara, Timișoara

**Trainer/ Coach:** Groza Sebastiana
**Servicii oferite:** psychological profiling
**Telefon:** 0770 600 787
**E-mail:** sebastianagroza89@gmail.com
**Facebook:** Psiholog Groza Sebastiana
**Adresa:** Str. Aleea Postăvarul, nr. 1, bl. C2 bis, Ap. 33
**Județ/Oraș:** București

**Trainer/ Coach:** Manole Nicușor Cătălin
**Servicii oferite:** psychological profiling
**Telefon:** 0749 060 138

**E-mail:** nicu.manole@gmail.com
**Facebook:** Psy Profile Manole Nicusor Catalin
**Adresa:** Sat Doftana, nr. 86
**Județ/Oraș:** Prahova

**Trainer/ Coach:** Moroldo Mădălina — Președinte al Centrului pentru formare avansată
**Servicii oferite:** psychological profiling, behavioral analisys, business counseling
**Telefon:** 0720 059 395
**E-mail:** m.moroldo@gmail.com
**Facebook:** https://www.facebook.com/ CPFAInternational/ info?tab=page_info/ Moroldo Madalina Consulting/Business Services
**Județ/Oraș:** Voluntari, Jud. Ilfov

**Trainer/ Coach:** SCPP Silvestru și Ion-Rădulescu
**Servicii oferite:** psihoterapie, psihologie clinică, psihologia muncii și organizațional, psihologia transporturilor, psihologie aplicată în domeniul securității naționale
**Telefon:** 0740 112 121, 0721 046 829
**E-mail:** scpp.sir@gmail.com
**Facebook:** Silvestru si Ion Radulescu scpp
**Adresa:** Șos. Ștefan cel Mare nr. 240, Bl. 59A, Sc. 5, et. 3, ap. 138, sector 2
**Județ/Oraș:** București

---

[20] Exactitatea datelor revine psihologilor titulari ai acestor cabinete.